



DAAR GAAT EEN BLAUWE ENVELOP

MONITORING EBV BELASTINGDIENST

BIJLAGE BIJ 6<sup>e</sup> Deelrapportage | Gebruikerservaring  
Portalen | INTERVIEWS | Juni 2017



## **Daar gaat een blauwe envelop Bijlage bij de 6<sup>e</sup> Deelrapportage | Ge- bruikerservaring portalen | Interviews | juni 2017**

Datum 2 oktober 2017  
Versie 1.0

Uitgever Universiteit Twente  
Center for e-Government Studies  
<http://www.cfes.nl>

Met subsidie van

Publicatie titel Daar gaat een blauwe envelop  
Bijlage bij de 6e Deelrapportage | Gebruikerservaring portalen |  
Interviews | juni 2017

Publicatiejaar 2017

Publicatietype Onderzoeksrapport

Auteurs Prof. Dr. Wolfgang Ebbers  
Drs. Kristy Nijland  
Dr. W.J. Pieterse

Correspondentie Wolfgang Ebbers  
E-mail [W.E.Ebbers@utwente.nl](mailto:W.E.Ebbers@utwente.nl)

APA Referentie Ebbers, W.E, Nijland, K. & Pieterse, W. (2017). *Daar gaat een  
blauwe envelop. Bijlage 6e deelrapportage | Gebruikerservaring  
portalen | Interviews | juni 2017*. Enschede: Universiteit Twente

# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Concluderende samenvatting</b>	<b>6</b>
<b>1      Onderzoeksverantwoording</b>	<b>7</b>
<b>2      De respondenten</b>	<b>9</b>
<b>3      Resultaten</b>	<b>11</b>
<b>3.1    Aantallen</b>	<b>11</b>
<b>3.2    Mijn Belastingdienst</b>	<b>12</b>
<b>3.3    Mijn Toeslagen</b>	<b>14</b>
<b>3.4    De problemen zoals ervaren door de respondent op een rij</b>	<b>15</b>
<b>3.5    Input voor online meting</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 1: Onderzoeksprotocol</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage 2: toestemmingsverklaringformulier</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage 3: scenario's</b>	<b>27</b>
<b>Bijlage 4: Uitgewerkte scenario's per respondent</b>	<b>30</b>

# INLEIDING

Om er voor te zorgen dat de geleidelijke invoering van de Elektronisch Berichtenverkeer (EBV) operatie goed verloopt in de ogen van de burgers, laat de Belastingdienst zich op dat punt bijstaan door de Universiteit Twente / Center for e-Government Studies (CFES). Om de Belastingdienst in zijn ambities voor EBV gedurende twee jaar zo goed mogelijk bij te staan, zal CFES:

1. de invoering vanuit het perspectief van burgers op onafhankelijke wijze monitoren en resultaten en inzichten daarover rapporteren aan de Belastingdienst.
2. op basis van de inzichten de Belastingdienst adviseren (en zover mogelijk begeleiden/meehelpen op te zetten) welke interventies hij zou kunnen doen, om daarmee voor EBV de kansen op succes voor EBV te vergroten op het gebied van:
  - a. bekendheid onder burgers,
  - b. het gebruik door burgers in kwantiteit,
  - c. het gebruik door burgers in kwaliteit,
  - d. waardering door burgers,
  - e. vertrouwen, waar nodig, door burgers in EBV.

Deze 6<sup>e</sup> deelrapportage vormt de op één na laatste rapportage van het onderzoek. Gedurende de looptijd van het onderzoek zijn de volgende deelonderzoeken uitgevoerd die elk resulteerden in een eigen rapportage:

1. Online meting 1 in november 2015 (deelrapportage 1)  
Nulmeting wat betreft kennis, activatie en gebruik van het EBV.
2. Online meting 2 in mei 2016 (deelrapportage 2)  
Tweede meting gericht op het in kaart brengen van de veranderingen ten opzichte van de eerste meting.
3. Telefonisch onderzoek niet / minder gebruikers in mei 2016 (deelrapportage 3)  
Aanvullende meting om kennis, activatie en gebruik van het EBV in kaart te brengen onder die groepen in de populatie die het internet niet of nauwelijks gebruiken.
4. Online meting 3 in november 2016 (deelrapportage 4)  
Derde meting, gericht op de ontwikkelingen ten opzichte van de eerste en tweede online meting. Met speciale aandacht voor een aantal mogelijke nieuwe functionaliteiten in de berichtenbox.
5. Online meting 4 in mei 2017 (deelrapportage 5)  
Vierde meting, gericht op de ontwikkelingen ten opzichte van de eerste drie metingen. Met speciale aandacht voor de invloed van het EBV op kanaalgebruik en -voorkeuren, alsmede de toekomst van het EBV.
6. Gebruikerservaring portalen online enquête in juli 2017 (deelrapportage 6)  
Kwantitatief onderzoek gericht op het in kaart brengen van de mate waarin problemen zich in de praktijk voordoen op de portalen van de Belastingdienst (Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen).

Deze rapportage betreft de resultaten van de **interviews** (bijlage bij deelrapportage 6) onder de gebruikers van Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen.

Doel van dit kwalitatieve deelonderzoek is om problemen te ontdekken die respondenten tegenkomen tijdens het bezoeken van de portalen van de Belastingdienst. Deze ervaren problemen worden als inspiratie gebruikt voor een

kwantitatieve meting om na te gaan hoe vaak dit soort problemen voorkomt, waarover apart gerapporteerd wordt<sup>1</sup>.

Dit onderzoek naar ervaren problemen is van belang voor de digitalisering van de Belastingdienst. De Belastingdienst wil steeds meer digitaal gaan doen en stuurt men naar hun digitale kanalen. Maar zijn deze kanalen ook goed te gebruiken en tegen welke problemen lopen mensen aan tijdens het gebruik?

De portalen Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen zijn hiervoor onderzocht. Dit zijn persoonlijke websites waar gebruikers moeten inloggen met hun DigiD. Via deze portalen kunnen zij online zaken regelen met de Belastingdienst. Door meer inzicht te hebben in de problemen waar mensen tegenaan lopen tijdens het gebruik van deze portalen, kunnen deze online omgevingen gebruiksvriendelijker worden gemaakt.

De rapportage is als volgt opgebouwd: we beginnen met een concluderende samenvatting. Hoofdstuk 1 geeft vervolgens de onderzoeksverantwoording weer. Hoofdstuk 2 beschrijft kort de respondenten, zoals leeftijd en opleidingsniveau. Hoofdstuk 3 behandelt de resultaten van de interviews. Hierbij wordt uitgelegd welke problemen zijn gevonden en welke vragen voor de online meting hieruit voortvloeien. We sluiten het rapport af met onderliggende documentatie voor de interviews zoals het onderzoeksprotocol en de scenario's die zijn gebruikt.

De dataverzameling van deze interviews vond plaats in juni 2017, net na de vierde online meting. De uitwerking en analyse van de interviews hebben plaatsgevonden in juli 2016. Op basis van de resultaten van de interviews is de online meting over de gebruikerservaring portalen vormgegeven (zie daarvoor deelrapportage 6).

---

<sup>1</sup> Ebbers, W.E., Pieterse, W.J. & Nijland, K. (2017). Daar gaat een blauwe envelop. 6e Deelrapportage | Gebruikerservaring portalen | online enquête | juli 2017. Enschede: Universiteit Twente.

# CONCLUDERENDE SAMENVATTING

Doel van de interviews is om problemen te ontdekken die respondenten ervaren tijdens het bezoeken van de portalen van de Belastingdienst. Deze problemen worden als inspiratie gebruikt voor een kwantitatieve meting. Doel van die kwantitatieve meting is onder meer om na te gaan hoe vaak dit soort problemen voorkomen. Tijdens het interview doorliepen de respondenten twee klantreizen door op Mijn Belastingdienst of Mijn Toeslagen. Zij werden gevraagd tijdens deze klantreis hardop te denken zodat de onderzoeker de ervaren problemen kon registreren.

De werving van de respondenten voor de interviews is gedaan door een extern bureau. Dat heeft in Enschede en omgeving door middel van straatwerving respondenten geworven. Kenmerken voor de selectie van de respondenten waren dat zij zelf hun belastingaangifte doen en internetvaardig zijn (minimaal 1 keer per week internetten). De netto respons is uitgekomen op  $n=9$ . Deze kleine omvang betekent natuurlijk dat de uitkomsten niet representatief zijn voor de Nederlandse bevolking. Echter, representativiteit was voor dit onderzoek van onderschikt belang.

In totaal zijn er door alle respondenten 59 ervaren problemen genoemd. Dit maakt een gemiddelde van 6,5 problemen per respondent. Uit het totaal zijn 26 verschillende (gegroepeerde) problemen geïdentificeerd. Waarvan 21 problemen in de twee scenario's van Mijn Belastingdienst en 6 problemen in het scenario van Mijn Toeslagen.

Benoemde problemen zijn bijvoorbeeld het missen van een zoekbalk in Mijn Belastingdienst, dat het niet duidelijk is onder welk tabblad men iets moet zoeken, dat er veel gelezen moet worden, dat het antwoord op de veelgestelde vragen niet bevredigend is en dat de homepage van Mijn Toeslagen onoverzichtelijk wordt gevonden. Alle geïdentificeerde problemen zijn beschreven in hoofdstuk 3.

De gevonden problemen zijn als inspiratie gebruikt voor een kwantitatieve meting. In deze kwantitatieve online meting wordt onder meer gevraagd hoe vaak men te maken heeft gehad met bepaalde problemen tijdens het gebruik van de portalen Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen. In de online meting wordt aan de hand van scenario's gevraagd wat men doet bij het tegenkomen van bepaalde geïdentificeerde knelpunten tijdens het uitvoeren van een taak op Mijn Belastingdienst of Mijn Toeslagen. Gaan zij zo lang door totdat zij eruit komen of wordt er om hulp gevraagd? Gaan zij bijvoorbeeld de Belastingtelefoon bellen of vragen zij vrienden of hun partner? Door deze vragen te stellen, komen we meer te weten over hoe belangrijk een bepaald probleem is en hoe respondenten hier vervolgens mee omgaan. De uit de interviews afgeleide stellingen staan gerapporteerd in paragraaf 3.5.

# 1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doel van deze interviews is om problemen te identificeren die respondenten (mogelijk) tegenkomen tijdens het bezoeken van de portalen van de Belastingdienst. Deze knelpunten worden als input gebruikt voor een kwantitatieve meting. Doel van die kwantitatieve meting is onder meer om na te gaan hoe vaak dit soort problemen voorkomt.

Door middel van verschillende scenario's van klantreizen in de portalen van de Belastingdienst zijn de ervaren problemen vastgelegd. Een klantreis, in dit geval, is de weg die een gebruiker aflegt op een website van A naar B. Deze onderzoeksmethode wordt vaak gebruikt om de gebruiksvriendelijkheid van websites te meten. Tijdens de interviews is gekeken waar gebruikers problemen ondervinden in het doorlopen van hun klantreis. De portalen Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen zijn onderzocht en waren het onderwerp van de klantreizen.

De werving van de respondenten voor de interviews is gedaan door het bureau Inview Veldwerk. Zij hebben in Enschede en omgeving door middel van straatwerving respondenten geworven. De deelname werd beloond met een vergoeding van 50 euro. Er zijn in totaal 10 respondenten geworven met als kenmerken dat zij zelf hun belastingaangifte doen en internetvaardig zijn (minimaal 1 keer per week internetten). Daarnaast was een spreiding van geslacht, opleidingsniveau en leeftijd gewenst. Bij werving werd ook aan de respondenten gevraagd of zij te maken hebben met alleen belastingen of belastingen en toeslagen. Tijdens de werving van de respondenten bleek het aantal respondenten met een lage opleiding moeilijk vindbaar. Dit onderzoek heeft daarom als beperking dat er slechts één respondent bevraagd is die laag opgeleid is.

De netto respons is uitgekomen op  $n=9$ , omdat één persoon niet is gekomen voor het interview. Deze kleine omvang betekent natuurlijk dat de uitkomsten niet representatief zijn voor de Nederlandse bevolking. Ook zijn er minder laag opgeleiden ondervraagd dan gewenst. Echter, representativiteit was voor dit onderzoek van onderschikt belang. Het doel van dit onderzoek was het op kwalitatieve wijze inzichtelijk maken hoe gebruikers de portalen van de Belastingdienst ervaren en daarnaast op input voor de laatste online meting te vergaren. Hierbij licht het accent op het in kaart brengen van de problemen die gebruikers van de portalen ervaren.

Alle interviews zijn door één onderzoeker aan de hand van een onderzoeksprotocol afgenomen. De interviews vonden plaats op de Universiteit Twente. De interviews namen gemiddeld een uur tot anderhalf uur in beslag. In het onderzoeksprotocol stond stap voor stap beschreven wat er uitgelegd en verteld moest worden aan de respondent. Dit onderzoeksprotocol is te vinden in bijlage 1. Voorafgaand aan het onderzoek is een toestemmingsverklaringsformulier ondertekend, deze is opgenomen in bijlage 2.

Tijdens het interview doorliepen de respondenten twee klantreizen door op Mijn Belastingdienst of Mijn Toeslagen. Zij werden gevraagd tijdens deze klantreis hardop te denken. Tijdens het hardop denken praat de respondent hardop tijdens het uitvoeren van de taak over wat zij zien, doen of voelen. Er wordt gevraagd om alles wat er in het hoofd van de respondent omgaat tijdens het uitvoeren van de taak hardop te zeggen. Zo wordt het direct helder wanneer een respondent tegen problemen aanloopt. Zodra het hardop denken van de respondent stil viel, gaf de onderzoeker een zetje door ze hieraan te eraan herinneren.

Voorafgaand aan het onderzoek zijn drie scenario's met twee verschillende klantreizen vastgesteld. Bij de keuze voor deze scenario's was het van doorslaggevend belang om respondenten taken te laten uitvoeren die niet tot een werkelijke verandering van de fiscale of toeslagen situatie zou leiden. Daarom is een taak als 'doe aangifte inkomstenbelasting' buiten beschouwing gelaten. Dit is een beperking van het onderzoek en derhalve kunnen we alleen uitspraken doen over de gebruikerservaring van de portalen die geen betrekking heeft op de meer complexe transacties die uitgevoerd kunnen worden.

In het eerste scenario, waarbij een respondent alleen te maken heeft met belastingen, zijn twee klantreizen in Mijn Belastingdienst uitgestippeld. De eerste taak was om een inkomensverklaring op te zoeken en de tweede taak was het opzoeken van een formulier waarmee een ander bankrekeningnummer doorgegeven kan worden. In het tweede scenario, waarbij een respondent te maken heeft met belastingen en toeslagen, is één klantreis in Mijn Belastingdienst en één klantreis in Mijn Toeslagen uitgezet. Als eerste taak kreeg men het verzoek om een inkomensverklaring in Mijn Belastingdienst op te zoeken. De tweede taak bestond uit het vinden van het formulier op Mijn Toeslagen waar ze een wijziging in het inkomen konden doorgeven. In het derde scenario, waarbij een respondent alleen te maken heeft met toeslagen, zijn twee klantreizen in Mijn Toeslagen uitgestippeld. De eerste taak was om een toeslag in te zien en de tweede taak was dat men het formulier moest opzoeken waar er een wijziging in het inkomen mee doorgeven moest worden. Kortom, de onderzochte klantreizen zijn de volgende:

- Opzoeken inkomensverklaring (Mijn Belastingdienst)
- Opzoeken formulier om bankrekeningnummer te wijzigen (Mijn Belastingdienst)
- Opzoeken formulier om inkomen te wijzigen (Mijn Toeslagen)
- Inzien toeslagen (Mijn Toeslagen)

De eerste scenario's begonnen in een lege internetbrowser. Hiermee is dus ook het proces van het vinden van de portalen en inloggen erop meegenomen in het onderzoek. Bij start van ieder tweede scenario is de startpagina van Mijn Belastingdienst genomen, aangezien men al ingelogd was. Voor het tweede scenario betekende dat dat men zelf moest navigeren van Mijn Belastingdienst naar Mijn Toeslagen. Het laatste scenario, waar men alleen te maken heeft met toeslagen, is niet gebruikt tijdens het onderzoek aangezien er geen respondenten waren met enkel toeslagen. De volledige scenario's staan in bijlage 3.

De gesprekken zijn met een audiorecorder opgenomen. De uitwerking en analyse hiervan hebben plaatsgevonden in juli 2016. Op basis van de resultaten van de interviews is de online meting over gebruikerservaringen vormgegeven. De resultaten hiervan zijn terug te lezen in deelrapportage 6.



## 2 DE RESPONDENTEN

Om goed inzicht te krijgen tegen welke problemen mensen zoal aanlopen tijdens het gebruiken van de portalen van de Belastingdienst, is uitgegaan van het werven van bruto 10 respondenten, waarbij netto 8 respondenten het uitgangspunt was.

De werving van de respondenten voor de interviews is gedaan door het bureau Inview Veldwerk. Zij hebben in Enschede en omgeving door middel van straatwerving respondent geworven. De deelname werd beloond met een vergoeding van 50 euro. Er zijn in totaal 10 respondenten geworven met als kenmerken dat zij zelf hun belastingaangifte doen en internetvaardig zijn (minimaal 1 keer per week internetten). Daarnaast was een spreiding van geslacht, opleidingsniveau en leeftijd gewenst. Bij werving werd ook aan de respondenten gevraagd of zij te maken hebben met alleen belastingen of belastingen en toeslagen.

Tijdens de werving van de respondenten bleek het aantal respondenten met een lage opleiding moeilijk vindbaar. Dit onderzoek heeft daarom als beperking dat er slechts één respondent bevraagd is die laag opgeleid is. Ook zijn er relatief veel vrouwen ondervraagd. Daarnaast zitten tussen de respondenten weinig ouderen. Dit komt waarschijnlijk vanwege de voorwaarde dat de respondent internetvaardig moest zijn. Dit was belangrijk om goed de ervaren problemen te kunnen onderzoeken. Het gebrek aan lager opgeleiden in de steekproef leidt vermoedelijk tot vertekening in de resultaten. In werkelijkheid verwachten we dat het aantal problemen door deze vertekening hoger zal zijn dan hier gerapporteerd.

De netto respons is uitgekomen op  $n=9$ , één persoon is niet gekomen (no show). Hierbij moet aangemerkt worden dat deze respondenten dus geen representatie geeft van de Nederlandse bevolking, vanwege de kleine omvang van het onderzoek. Ook zijn er minder laag opgeleiden ondervraagd dan gewenst. Echter, representativiteit was dit voor dit onderzoek van onderschikt belang. Het doel van dit onderzoek was het onderzoeken van de gebruikerservaring op de portalen en het ontdekken van problemen in deze gebruikerservaring. De gevonden problemen dienden ter inspiratie voor de volgende kwantitatieve meting (deelrapportage 6).

In onderstaande tabel staan de kenmerken van de respondenten beschreven. In totaal zijn twee mannen en zeven vrouwen ondervraagd. Zij bevinden zich in de leeftijd van 20 t/m 60 jaar oud. De meeste respondenten zitten in de leeftijdscategorie tussen de 40 en 60 jaar oud. Er is 1 respondent ondervraagd die lager opgeleid is. Zes respondenten zijn middelbaar opgeleid en twee respondenten hoog opgeleid. Vier respondenten hebben alleen te maken met belastingen en hebben dus klantreizen uitgevoerd op alleen Mijn Belastingdienst. Vijf respondenten hebben te maken met belastingen en toeslagen en hebben een klantreis uitgevoerd op Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen.

Respondent	Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Opleidingsniveau	Belastingen/Toeslagen
1	Man	58	PhD	Hoog	Belastingen
2	Vrouw	49	MBO3	Midden	Belastingen

3	Vrouw	42	HBO	Hoog	Beide
4	Vrouw	60	Havo	Midden	Belastingen
5	Vrouw	50	LHNO	Laag	Beide
6	Vrouw	20	Havo	Midden	Beide
7	Vrouw	42	MBO4	Midden	Beide
8	Vrouw	50	Havo	Midden	Belastingen
9	Man	23	MBO4	Midden	Beide

TABEL 1. DEMOGRAFISCHE KENMERKEN RESPONDENTEN

## 3 RESULTATEN

*Dit hoofdstuk behandelt de resultaten van de interviews. Tegen welke problemen lopen de respondenten aan tijdens het gebruik van Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen? Allereerst gaan we in op het aantal problemen dat geregistreerd is. Daarna bekijken we welke knelpunten zich voordoen op Mijn Belastingdienst en vervolgens gaan we in op de problemen die zich voordoen op Mijn Toeslagen. Ten slotte bespreken we de ervaren problemen per respondent. We sluiten het hoofdstuk af met de vragen die vanuit op basis van de interviews zijn gemaakt voor de volgende online meting.*

*Dit hoofdstuk is een samenvatting van de uitgewerkte data. De volledige uitgewerkte interviews zijn te vinden in bijlage 4.*

### 3.1 Aantallen

In totaal zijn er door de respondenten 59 knelpunten genoemd, welke te herleiden zijn tot 26 problemen. Hiervan zaten 21 knelpunten in de twee scenario's van Mijn Belastingdienst en 6 in het scenario van Mijn Toeslagen (en derhalve één in beide). Tijdens het inloggen zijn 5 knelpunten geregistreerd. Tijdens de taak om een inkomensverklaring op te zoeken in Mijn Belastingdienst zijn 12 problemen naar voren gekomen. Tijdens de taak om een rekeningnummer te wijzigen in Mijn Belastingdienst zijn 4 problemen benoemd. Het enige scenario in Mijn Toeslagen, met de taak het vinden van het formulier om het inkomen te wijzigen, heeft 5 knelpunten opgeleverd.

#### *Aantallen per respondent*

Alle respondenten hebben meerdere problemen benoemd. In tabel 2 staat het totaal aantal problemen per respondent benoemd. Per respondent zijn er minimaal 4 en maximaal 11 problemen geregistreerd. Dit zijn de totaal aantal knelpunten, dus over twee scenario's gezien. In totaal zijn er door alle respondenten 59 problemen benoemd. Dit maakt een gemiddelde van 6,5 knelpunten per respondent. De mediaan is 6 problemen per respondent.

<b>Respondentnummer</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
Totaal aantal problemen per respondent	11	6	6	7	6	4	7	5	7

TABEL 2. TOTAAL AANTAL ERVAREN PROBLEMEN PER RESPONDENT

#### *Aantallen per scenario*

In elk scenario zijn mogelijke problemen gevonden. Vijf respondenten ondervonden geen knelpunten tijdens het inloggen. Alle respondenten hebben de taak inkomensverklaring vinden uitgevoerd en ze hebben allemaal problemen ervaren, het aantal varieert van 2 tot 5 problemen per respondent. De vier respondenten die de taak rekeningnummer wijzigen in Mijn Belastingdienst hebben uitgevoerd ervoeren ook allen problemen. Van de vijf respondenten die die taak inkomen wijzigen in Mijn Toeslagen hebben uitgevoerd heeft een respondent geen knelpunten ondervonden.

<b>Respondentnummer</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
Inloggen	3	0	1	0	0	0	1	1	0
Inkomensverklaring opzoeken in Mijn Belastingdienst	4	3	4	5	5	4	2	3	5

Rekeningnummer wijzigen in Mijn Belastingdienst	4	3		2				1	
Inkomen wijzigen in Mijn Toeslagen			1		1	0	4		2

TABEL 3. AANTAL ERVAREN PROBLEMEN PER SCENARIO

### 3.2 *Mijn Belastingdienst*

Alle negen respondenten hebben een klantreis doorlopen in Mijn Belastingdienst. In totaal zijn er 13 klantreizen uitgevoerd in Mijn Belastingdienst. Waarvan 9 keer een inkomensverklaring opzoeken en 4 keer het formulier opzoeken waar men een ander rekeningnummer kan doorgeven. In deze paragraaf bespreken we de knelpunten waar de respondenten tegenaan liepen tijdens de klantreis in Mijn Belastingdienst. Er zijn in totaal 21 (unieke) problemen geïdentificeerd. Die zijn opgesplitst in drie categorieën. Eerst worden de problemen besproken waar de respondenten tegenaan liepen tijdens het inloggen. Daarna worden de problemen besproken voor het opzoeken van een inkomensverklaring en het rekeningnummer wijzigen.

#### *Inloggen*

Alle negen respondenten moesten zelf navigeren naar en inloggen op Mijn Belastingdienst vanuit een 'lege' browser. Enkele respondenten liepen hier tegen problemen aan. Er zijn in totaal vijf problemen geïdentificeerd.

Zo gaven twee respondenten (R7 en R8) aan dat ze niet in één oogopslag konden zien waar zij moesten inloggen voor Mijn Belastingdienst op de website. Het duurde dan ook even voordat ze het icoontje inloggen rechtsboven in de pagina vonden. Een respondent zegt hierover: *'Dan heb ik dus al even een probleempje, want ik zie niet gelijk Mijn Belastingdienst.'*<sup>2</sup>

Een andere respondent (R1) gaf aan het vervelend te vinden meerdere keren te moeten klikken op inloggen, doordat je met zoveel verschillende keuzes kunt inloggen op Mijn Belastingdienst *'Dat zou sneller kunnen'*, gaf hij aan. Dezelfde respondent (R1) liep vast tijdens het inloggen met DigiD. De verificatiecode voor het inloggen gaat naar een verkeerd telefoonnummer. De respondent weet niet hoe hij verder moet. Dan logt hij in op Mijn DigiD, terwijl hij denkt naar Mijn Belastingdienst te gaan. Door het foute telefoonnummer is hij onbewust naar de DigiD website genavigeerd. Hij geeft aan *'Maar ik wil dit helemaal niet. Waarom kom ik hier terecht?'. 'En we zijn nu al vijf minuten bezig voor ik überhaupt weer de kans krijg, via een enorme omweg, weer de kans krijg om in te loggen, voor de derde keer met mijn naam. Nou, dit onderzoek is echt wel nodig hoor. Ik dacht dat ze het makkelijker wouden maken, dat zeggen ze dan altijd.'*

Eén respondent (R3) navigeert direct naar mijnbelastingdienst.com [sic], door dit zelf in te typen in de url-balk. Zij heeft na een paar minuten nog niet door dat dit niet de officiële website van de Belastingdienst is. Onderzoeker geeft een hint om respondent te vertellen dat dit niet de juiste website is.

#### *Inkomensverklaring opzoeken*

Alle negen respondenten hebben de klantreis inkomensverklaring opzoeken gemaakt. Er zijn 3 respondenten (R3, R5 en R9) waarbij het niet is gelukt binnen 15 tot 20 minuten de taak te voltooien. Alle respondenten zijn tegen meerdere problemen aangelopen tijdens de taak. De knelpunten zijn gegroepeerd onder vier onderwerpen:

<sup>2</sup> We geven alle (letterlijke) citaten van de respondenten in cursief en tussen aanhalingstekens in de rapportage weer. Dit om duidelijk te maken dat dit uitspraken van de respondenten zijn (en los staan van de interpretatie van de onderzoekers).

navigeren en zoeken, veelgestelde vragen, lay-out en technische fouten. In totaal zijn er 12 verschillende problemen geïdentificeerd.

### Navigeren en zoeken

Een aantal respondenten (R5, R6, R8 en R9) gaven aan dat ze verwachten de inkomensverklaring onder het tabblad formulieren te vinden. Dit is hun eerste ingeving wanneer zij binnenkomen op Mijn Belastingdienst. Zo werd dit verwoord door een respondent (R9): *'Formulieren, want ik moet een formulier downloaden. Dus dat zou hem wel zijn.'* Een ander (R6) zegt: *'Nu ben ik ingelogd, nu ga ik opzoek naar een inkomensverklaring. En dan ga ik naar formulieren. En dan zit ik niet goed'.*

Bij de meeste respondenten (R1, R4, R5, R6, R8 en R9) is het in eerste oogopslag niet duidelijk waar te zijn op Mijn Belastingdienst, ze komen aan het zoeken tussen de tabbladen. Er wordt op de gok wat rond geklikt in de hoop ergens een inkomensverklaring te vinden. Een aantal respondenten (R1, R2, R4 en R9) geeft hierbij aan dat ze een zoekbalk in Mijn Belastingdienst missen. Daar hadden ze graag 'inkomensverklaring' ingevuld. Twee respondenten (R4 en R9) en lopen zo vast tijdens de taak dat ze buiten Mijn Belastingdienst om op Google zoeken naar waar een inkomensverklaring te vinden.

Bijna alle respondenten (R1, R2, R3, R4, R6, R7, R8 en R9) vonden op de pagina inkomstenbelasting in Mijn Belastingdienst niet meteen helder waar de inkomensverklaring staat. Een respondent (R9) zegt daarover: *'Ik vind wel raar dat je op zo'n pijltje moet klikken en dat het er niet gewoon staat. Zo groot is die pagina nou ook weer niet, hij kan net zo goed uitgekapt blijven. Slecht aangegeven'.*

### Veelgestelde vragen

De meeste respondenten krijgen te maken met de veelgestelde vragen op Mijn Belastingdienst tijdens de taak. Het antwoord op de veelgestelde vraag over inkomensverklaring is voor twee respondenten (R1 en R3) niet bevredigend. Zij verwachten dat je er gelijk naar toe zou worden geleid door middel van een directe link. Terwijl het antwoord is dat de inkomensverklaring is te vinden onder het tabblad inkomensbelasting bij het betreffende jaar. Een respondent (R1) uit zijn frustraties hierover: *'In plaats van dat ze je er gelijk naartoe leiden zeggen ze waar ik die vind. Dat slaat toch gewoon helemaal nergens op. Begint me echt te irriteren hoor'.*

Eén respondent (R5) snapt niet wat ze moet doen na het lezen van de veelgestelde vraag. Ze kan het tabblad inkomstenbelasting ook niet vinden.

### Lay-out

Drie respondenten (R2, R5 en R7) merken op dat er moet veel gelezen worden voordat er een antwoord is gevonden. Er staat veel informatie en tekst op de pagina's. Eén respondent (R4) vindt het lettertype op Mijn Belastingdienst te klein, ze moet een schermaanpassing doen om het goed te kunnen lezen.

### Technische fouten

Bij twee respondenten (R3 en R6) treedt er een technische fout op tijdens het klikken in Mijn Belastingdienst, respondent wordt automatisch uitgelogd. Eén respondent (R3) leest buiten Mijn Belastingdienst, maar wel op de website van de Belastingdienst, informatie over een inkomensverklaring. De pagina navigeert naar Mijn Belastingdienst, maar niet naar een nieuw venster zoals aangegeven. Respondent wil de pagina nogmaals nalezen maar de pagina is nu weg.

### Rekeningnummer wijzigen

Vier respondenten hebben de klantreis 'rekeningnummer wijzigen in Mijn Belastingdienst' gemaakt. Het is alle respondenten gelukt de taak te voltooien. Ze zijn

wel allemaal tegen 1 of meer problemen aangelopen tijdens de taak. In totaal zijn er vier knelpunten geïdentificeerd.

Net als bij de eerste klantreis in Mijn Belastingdienst is het niet helder wat je precies per tabblad kunt doen. Sommige respondenten (R1, R2 en R4) komen aan het zoeken, en er wordt wat rond geklikt op de gok in de hoop de juiste pagina tegen te komen. Bovendien geven alle respondenten (R1, R2, R4 en R8) aan dat ze het wijzigen van het rekeningnummer verwachten te vinden onder mijn gegevens of mijn account, dit is niet te vinden in Mijn Belastingdienst. Het bankrekeningnummer wijzigen staat onder het tabblad 'Geldzaken'.

Ook hier wordt door twee respondenten (R1 en R2) het antwoord op de veel gestelde vraag niet als bevredigend ervaren. Op de vraag hoe wijzig ik mijn persoonlijke gegevens staat als antwoord dat je alleen het rekeningnummer kunt wijzigen in Mijn Belastingdienst, maar niet waar of hoe. Dit is hoe een respondent (R2) dat verwoordt tijdens haar taak: *'Dat ben ik even aan het doorlezen. Hoe kan ik mijn persoonlijke gegevens wijzigen. U kunt in Mijn Belastingdienst alleen uw rekeningnummer wijzigen. Hier kom ik geen steek mee verder. Kloppen de gegevens niet, wijzig deze dan bij de betreffende instantie. Dat is fijn, maar ik wil het nu graag wijzigen. Hoe kan ik het wijzigen? U kunt in Mijn Belastingdienst alleen uw rekeningnummer wijzigen, overige gegevens. Maar hier kom ik dus niet verder want ik vroeg hoe ik mijn rekeningnummer kon wijzigen. Daar krijg ik nu dus geen antwoord op. Alleen maar dat ik het kan wijzigen. Kom ik dus geen steek mee verder'*.

### 3.3 Mijn Toeslagen

Vijf respondenten hebben een klantreis doorlopen in Mijn Toeslagen. Alle vijf hebben zij de taak gekregen om het formulier te zoeken waarmee ze hun inkomen kunnen wijzigen en hebben deze voltooid. In deze paragraaf bespreken we de problemen waar de respondenten tegenaan liepen tijdens de klantreis in Mijn Toeslagen. In totaal zijn er vijf problemen geïdentificeerd. Eén respondent kwam geen knelpunten tegen tijdens het voltooien van de taak.

#### *Inkomen wijzigen*

Alle respondenten moesten van Mijn Belastingdienst, de homepage naar Mijn Toeslagen navigeren. Twee respondenten (R5 en R7) merken op dat zij nogmaals moeten inloggen als zij van Mijn Belastingen naar Mijn Toeslagen gaan. Respondent 7 zegt daarover: *'Moet ik daar weer opnieuw inloggen, dat is niet zo handig'* en respondent 5 zegt daarover: *'Mijn Toeslagen, inloggen bij mijn toeslagen. Kan ik weer DigiD invullen, pff'*. Tijdens het inloggen vindt één respondent (R9) dat hij op een 'lelijk' plaatje van DigiD moet klikken om in te loggen op Mijn Toeslagen. Ook vindt één respondent (R7) het makkelijker als belastingen en toeslagen op dezelfde website zit. *'Eigenlijk wel een beetje raar dat je dan weer op twee websites moet gaan zitten werken, als het op een site staat is het veel makkelijker. En je moet nu dubbel inloggen'*.

Eenmaal aangekomen op Mijn Toeslagen geven drie respondenten (R3, R7 en R9) aan dat zij vinden dat er veel gebeurt op de homepage. Je moet goed zoeken waar je moet zijn en het is volgens hen een onoverzichtelijke pagina. Eén respondent (R7) geeft daar nog bij aan dat zij het lettertype op Mijn Toeslagen te klein vindt.

### 3.4 De problemen zoals ervaren door de respondent op een rij

Om alle geïdentificeerde knelpunten op een rijtje te zetten zijn de ervaren problemen in onderstaande tabel opgenomen<sup>3</sup>. In de tabel is ook af te lezen hoe vaak en bij welke respondent het knelpunt voorkwam. De respondentnummers corresponderen met tabel 1. Wanneer respondenten een bepaald scenario niet hebben uitgevoerd, is hier de tabel grijs gemaakt.

Scenario	Knelpunt	Respondentnummer								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meerdere keren klikken op inloggen (verschillende keuzes) – vanuit Belastingdienst website naar inloggen Mijn Belastingdienst</li> </ul>	x								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificatiecode naar verkeerd telefoonnummer – loopt vast met inloggen Mijn Belastingdienst, respondent weet niet hoe verder</li> </ul>	x								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logt in op Mijn DigiD, terwijl hij/zij denkt naar Mijn Belastingdienst te gaan. Door fout telefoonnummer onbewust naar DigiD site genavigeerd.</li> </ul>	x								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respondent navigeert naar mijnbelastingdienst.com, onjuiste website en heeft dit zelf niet door.</li> </ul>			x						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respondent kan niet in een oogopslag zien waar zij/hij moet inloggen voor Mijn Belastingdienst op de website.</li> </ul>							x	x	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In eerste oogopslag niet duidelijk waar te zijn op Mijn Belastingdienst, komt aan het zoeken tussen de tabbladen. Er wordt op de gok wat rond geklikt.</li> </ul>	x			x	x	x		x	x

<sup>3</sup> Zoals de titel van de paragraaf al aangeeft gaat het hier om de problemen zoals die ervaren zijn door de respondenten. De opsomming van de problemen is op generlei wijze een weergave van de mening van de onderzoekers. Het gaat nadrukkelijk om de beleving van de respondent.

• Mist een zoekbalk in Mijn Belastingdienst	x	x		x						x
• Antwoord veel gestelde vraag over inkomensverklaring niet bevredigend (in plaats dat ze je er gelijk naar toe leiden zeggen ze waar vind ik die)	x		x							
• Op pagina inkomstenbelasting in Mijn Belastingdienst niet gelijk helder waar inkomensverklaring staat.	x	x	x	x		x	x	x	x	x
• Er moet veel gelezen worden voordat antwoord is gevonden / er staat veel informatie.		x			x		x			
• Pagina op website belastingdienst over inkomensverklaring navigeert je naar Mijn Belastingdienst, maar niet in nieuw venster zoals aangegeven. Respondent wil pagina nogmaals nalezen maar die is weg.			x							
• Er treedt een technische fout op tijdens het klikken in Mijn Belastingdienst, respondent wordt automatisch uitgelogd.			x			x				
• Te kleine letters in Mijn Belastingdienst, respondent moet schermaanpassing doen om goed te kunnen lezen.				x						
• Respondent loopt vast en gaat buiten Mijn Belastingdienst om op Google zoeken naar waar een inkomensverklaring te vinden.				x						x
• Respondent kan na het lezen van de veelgestelde vraag het tabblad inkomstenbelasting niet vinden.					x					
• Respondent snapt niet wat ze moet doen na lezen veelgestelde vraag (hoe download ik een inkomstenverklaring).					x					



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respondent verwacht inkomensverklaring onder het tabblad formulieren te vinden.</li> </ul>						x	x		x	x
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respondent verwacht rekeningnummer wijzigen onder een tabblad mijn gegevens/account. Hier gaan ze naar op zoek, maar dit is niet te vinden.</li> </ul>	x	x		x					x	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respondent komt aan het zoeken bij de tabbladen, niet helder waar te zoeken.</li> </ul>	x	x		x						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het is de respondent niet helder wat je per tabblad kunt doen, er wordt wat rond geklikt op de gok.</li> </ul>	x									
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respondent vindt antwoord op veelgestelde vraag niet bevredigend (vraag: hoe wijzig ik mijn persoonlijke gegevens, antwoord: staat dat je alleen het rekeningnummer kunt veranderen in Mijn Belastingdienst, maar wordt hier niet verteld hoe dat kan).</li> </ul>	x	x								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respondent vindt dat er veel gebeurt op de homepagina van Mijn Toeslagen, moet goed zoeken waar je moet zijn / onoverzichtelijk homepagina</li> </ul>			x					x		x
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respondent merkt op dat hij/zij nogmaals moet inloggen als zij/hij van Mijn Belastingdienst naar Mijn Toeslagen gaat.</li> </ul>					x		x			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respondent verwacht belastingen en toeslagen op één website.</li> </ul>								x		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respondent vindt het lettertype op Mijn Toeslagen te klein.</li> </ul>								x		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respondent vindt dat hij op een 'lelijk' DigiD plaatje moet klikken om in te loggen op Mijn Toeslagen.</li> </ul>										x

TABEL 4. DE DOOR DE RESPONDENTEN ERVAREN PROBLEMEN

### 3.5 *Input voor online meting*

*Doel van deze interviews was om problemen te ontdekken die respondenten ervaren tijdens het gebruiken van de portalen van de Belastingdienst. Deze problemen zijn als inspiratie gebruikt voor een kwantitatieve meting (over deze meting wordt apart gerapporteerd<sup>4</sup>). In de kwantitatieve online meting wordt onder meer gevraagd hoe vaak men te maken heeft gehad met bepaalde problemen tijdens het gebruik van de portalen Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen. Het overzicht van deze ervaren problemen (om na te gaan hoe vaak iemand het heeft meegemaakt) staat achteraan in dit hoofdstuk.*

*Hieronder beginnen we eerst met een uitleg over de totstandkoming van de scenario's die zijn gecreëerd naar aanleiding van de interviews.*

#### *Scenario's*

In de online meting wordt aan de hand van scenario's gevraagd wat men doet bij het tegenkomen van bepaalde geïdentificeerde knelpunten tijdens het uitvoeren van een taak op Mijn Belastingdienst / Mijn Toeslagen. Gaan zij zo lang door totdat zij eruit komen of wordt er om hulp gevraagd. Gaan zij bijvoorbeeld de Belastingtelefoon bellen of vragen zij vrienden of hun partner. Door deze vraag te stellen komen we meer te weten over hoe belangrijk een probleem is en hoe respondenten hier mee omgaan.

Op basis van een tiental problemen zijn de scenario's opgebouwd. Van iedere scenario is vervolgens een Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen variant gemaakt. Elk scenario kent vier variaties, op basis van de urgentie van het probleem (wel of niet urgent) en het tijdsbestek waarin de respondent al geprobeerd heeft het probleem op te lossen (kort of lang). Deze verschillende versies van de scenario's worden gerandomiseerd voorgelegd aan de respondenten in de online meting.

De stellingen zijn geïnspireerd op de geïdentificeerde knelpunten uit de interviews, maar ze zijn niet één-op-één overgenomen. Ze zijn allemaal aangepast. Uitgangspunten voor de aanpassingen waren: iedereen moet ze kunnen tegenkomen, ze moeten algemeen geformuleerd worden en gemakkelijk te begrijpen.

#### Navigeren

Uit de interviews kwamen verschillende soorten problemen naar voren. Als eerste waren er verschillende problemen met het navigeren op de portalen en het 'de weg kwijtraken' tijdens het zoeken naar de juiste pagina. Onderstaande stellingen zijn geïnspireerd op de knelpunten die naar voren kwamen met betrekking tot navigeren. Aangezien dit verschillende keren naar voren kwam zijn er twee scenario's gemaakt. De scenario's zijn op basis van de gevonden problemen als volgt geformuleerd (in lichtgrijs de variaties die at random in de online enquête zijn voorgelegd, om vervolgens te vragen wat men zou doen in het specifieke geval, bijvoorbeeld bellen met de belastingtelefoon of mijn partner om hulp vragen):

- Ik moet [dringend | niet dringend] iets doen voor mijn [belastingen | toeslagen]. Ik weet [niet onmiddellijk | na tien minuten nog steeds niet] waar precies ik op de website Mijn [Belastingdienst | Toeslagen] moet zijn.
- Ik ben de weg op Mijn [Belastingdienst | Toeslagen] kwijtgeraakt. Het lukt me [niet onmiddellijk | na ongeveer tien minuten nog steeds niet] om de weg terug te vinden. Het is [dringend nodig] niet dringend nodig] om dit voor elkaar te krijgen.

---

<sup>4</sup> Ebbers, W.E., Pieterse, W.J. & Nijland, K. (2017). Daar gaat een blauwe envelop. 6e Deelrapportage | Gebruikerservaring portalen | online enquête. | juli 2017. Enschede: Universiteit Twente.

### Zoeken

Er kwamen uit de interviews verschillende problemen naar voren rondom het onderwerp zoeken op de portalen. Omdat op verschillende manieren naar voren kwam dat men niet kon vinden wat hij/zij zocht op het portaal, zijn hier drie stellingen van gemaakt. Deze drie vignetten bevatten verschillende scenario's waar men naar op zoek is in de portalen. Ze zijn als volgt geformuleerd:

- Het lukt me [niet meteen | na een behoorlijke tijd nog steeds niet] om op het portaal documenten te vinden die ik nodig heb, bijvoorbeeld overzichten of beschikkingen | bijvoorbeeld voorlopige of definitieve aanslagen. Het is [urgent | niet urgent] om dit via Mijn [Belastingdienst | Toeslagen] voor elkaar te krijgen.
- Het lukt me [niet direct | na een minuut of tien nog steeds niet] om de digitale brieven die ik heb gehad van de Belastingdienst op het portaal terug te vinden. Het is [met spoed | niet met spoed] nodig om dit voor elkaar te krijgen via Mijn [Belastingdienst | Toeslagen].
- Het lukt me [niet direct | na een klein kwartier nog steeds niet] om via het portaal mijn [inkomensverklaring | statusoverzicht] te vinden. Het is [urgent | niet urgent] om dit voor elkaar te krijgen via Mijn [Belastingdienst | Toeslagen].

### Taak voltooien

Ook kwamen uit de interviews problemen naar voren over het voltooien van de taak. Men kreeg het niet voor elkaar dit te doen. Voor verschillende scenario's hebben we dit in een stelling ondergebracht. Hierbij was belangrijk dat deze scenario's algemeen zijn geformuleerd en voor iedereen kunnen gelden. Hierbij is gekozen voor de onderwerpen, gegevens aanpassen, machtigingen, en ander bankrekeningnummer doorgeven. De drie verschillende scenario's zijn als volgt geformuleerd:

- Het lukt me [niet meteen | na een klein kwartiertje nog steeds niet] om via de website Mijn [Belastingdienst | Toeslagen] mijn financiële gegevens aan te passen, bijvoorbeeld over mijn inkomen of vermogen. Het is [dringend nodig | niet dringend nodig] om dit voor elkaar te krijgen.
- Het lukt me [niet onmiddellijk | na een behoorlijke tijd nog steeds niet] om via Mijn [Belastingdienst | Toeslagen] iemand te machtigen om zaken voor mij te doen. Het is [dringend nodig | niet dringend nodig] om dit voor elkaar te krijgen.
- Het lukt me [niet onmiddellijk | na een tiental minuten niet] om via Mijn [Belastingdienst | Toeslagen] een nieuw bankrekeningnummer door te geven. Het is [dringend nodig | niet dringend nodig] om dit voor elkaar te krijgen.

### Inloggen

Enkele respondenten hadden moeite met het inloggen via DigiD op de portalen. Daarom is één scenario over dit probleem meegenomen. Deze is als volgt geformuleerd:

- Ik moet op Mijn [Belastingdienst | Toeslagen] iets [urgents | niet urgents] doen. Het lukt me [niet meteen | na een minuut of 10 nog steeds niet] om in te loggen op Mijn [Belastingdienst | Toeslagen].

### Antwoord vinden

Enkele respondenten konden het antwoord op hun vraag niet vinden in het portaal, sommigen gingen zelfs buiten het portaal op zoek naar een antwoord. Daarom is er ook een vignet geformuleerd rondom het vinden van een antwoord op een vraag. Deze is als volgt geformuleerd:

- Ik vind via het portaal [niet direct | na ongeveer 10 minuten niet] een duidelijk antwoord op mijn vraag. Er is [haast | niet direct haast] bij om dit voor elkaar te krijgen op Mijn [Belastingdienst | Toeslagen].

### *Ervaren problemen*

Tot slot hieronder de problemen (dus zonder variaties op tijd en haast) en geformuleerd in de verleden tijd, waarbij in de online enquête (deelrapportage 6) wordt gevraagd hoe vaak men het de afgelopen 12 maanden heeft meegemaakt (met daarbij de variaties per portaal).

- Ik wist niet waar precies ik op het portaal moest zijn.
- Ik ben de weg op Mijn Belastingdienst | Mijn Toeslagen kwijtgeraakt.
- Het lukte me niet om op het portaal documenten te vinden die ik nodig heb, bijvoorbeeld voorlopige of definitieve aanslagen | bijvoorbeeld overzichten of beschikkingen.
- Het lukte me niet om de digitale brieven die ik heb gehad van de Belastingdienst op Mijn Belastingdienst | Mijn Toeslagen terug te vinden.
- Het lukte me niet om via Mijn Belastingdienst | Mijn Toeslagen mijn inkomensverklaring | statusoverzicht te vinden.
- Het lukte me niet om via het portaal mijn financiële gegevens aan te passen, bijvoorbeeld over mijn inkomen of vermogen.
- Het lukte me niet om via het portaal iemand te machtigen om zaken voor mij te doen.
- Het lukte me niet om via Mijn Belastingdienst | Mijn Toeslagen een nieuw bankrekeningnummer door te geven.
- Het lukte me niet om in te loggen op Mijn Belastingdienst | Mijn Toeslagen.
- Ik vond via Mijn Belastingdienst | Mijn Toeslagen nergens een duidelijk antwoord op mijn vraag.

# BIJLAGE 1: ONDERZOEKSPROTOCOL

## Respondenten:

- Respondenten selecteren (in samenwerking met wervingsbureau)
- Respondent bellen voor afspraak en intake

### Intake:

1. Voorstellen + uitleg over onderzoek
  2. Vragen naar demografie (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, waar ze wonen)
  3. Vragen over Belastingdienstcontact ('Heeft u te maken met Belastingen, Toeslagen of beide?')
  4. Onderzoekslocatie (verleiden om naar UT te komen voor onderzoek: 'Bent u bereid om naar de Universiteit Twente te komen voor dit onderzoek?' Zo nee, 'Ik zou eventueel ook bij u thuis kunnen komen, hiervoor is het wel belangrijk het onderzoek in een stille en rustige omgeving plaatsvindt. Heeft u huisgenoten/huisdieren of andere zaken in huis die het onderzoek zouden kunnen verstoren?')
  5. Afspraak op datum en tijdstip maken en vastleggen
- Respondent mailen met bevestiging afspraak en locatie + contract bijvoegen
  - Nabellen (paar dagen van te voren, maximaal drie)  
Herinner hierbij de respondent aan het feit dat de DigiD gegevens bekend moeten zijn (bij respondent zelf) bij aanvang van onderzoek.

## Binnenkomst (10 min):

- Voorstellen interviewer en respondent, identificeren met medewerkerskaart UT en identiteitsbewijs. Vertellen wie je bent/ wat je doet.

## Uitleg onderzoek (5 min):

- Onderzoek namens De Belastingdienst, Universiteit van Twente voert uit. Over:
  1. Monitoring van digitalisering van De Belastingdienst (EBV) – Vaarwel Blauwe Envelop
    - De Belastingdienst doet steeds meer digitaal
    - Zowel diensten als communicatie
    - Plannen om alleen nog digitaal te communiceren
    - Doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen wat men daarvan vindt en hoe de dienstverlening in de toekomst het beste kan worden vormgegeven.
  2. Gebruiksgemak van de portalen die De Belastingdienst gebruikt (Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen)
    - We willen het gebruiksgemak van de portalen van de Belastingdienst testen. Kunnen mensen goed vinden wat ze zoeken, ziet er het goed uit, is het duidelijk wat er staat. Dit is natuurlijk met het doel deze portalen te verbeteren.

## Contract (10 min):

- Twee kopieën van het onderzoekscontract tevoorschijn halen
- Het contract stap voor stap samen doornemen.
- Respondent en onderzoeker tekenen onderzoekscontract (2x)

- Als contract niet getekend wordt, wordt het interview afgerond, respondent bedankt en afscheid genomen.

Uitleg procedure (10 min):

- Onderzoeker legt het onderzoek uit.  
‘We beginnen zo met twee scenario’s, waarin we twee klantreizen maken achter de computer in een portaal van De Belastingdienst. Een klantreis is de weg die een klant aflegt op een website. Steeds meer bedrijven brengen deze klantreizen in kaart, met als doel zich te verplaatsen in hun klanten en de weg die zij afleggen, om deze zo te verbeteren. Tijdens de scenario’s gaat u hardop denken, dat betekent dat hardop praat tijdens het uitvoeren van de taak over wat u ziet, doet of voelt. Na de twee scenario’s/klantreizen stel ik nog een aantal vragen over hoe deze klantreis volgens u is gegaan en wat u van het portaal vindt. Als laatste vraag ik u een korte vragenlijst in te vullen over kennis en gebruik van internet en overheidsportalen’.
- Uitleggen dat er geen wijzigingen worden doorgevoerd  
‘Belangrijk om te weten is dat tijdens de klantreizen geen gegevens daadwerkelijk worden gewijzigd, uw gegevens bij de Belastingdienst blijven hetzelfde’. Ook al vullen we een aantal formulieren in, we gaan ze niet versturen’.
- Leg uit dat we het gebruiksgemak van de portalen aan het testen zijn en niet de respondent.
- Geef aan dat de onderzoeker slechts een minimum aan hulp aan de respondent kan geven en zich hiervoor bij voorbaat te verontschuldigen. De respondent moet proberen om op zijn/haar eigen manier de taak uit te voeren.
- Uitleg hardop denken  
‘Ik zal u straks een taak geven om uit te voeren op de computer. Blijf hardop praten tijdens het uitvoeren van deze taak. Probeer tijdens het uitvoeren van de taak alles te zeggen wat door uw hoofd gaat of wat u doet’.
- Onderzoeker geeft een voorbeeld van hardop denken (SMS bericht versturen)  
‘Ik wil een SMS versturen. Ik pak mijn telefoon. Ontgrendel hem door de aan knop in de drukken aan de zijkant en dan mijn duim op de home-knop te leggen voor een vingerafdruk. Pff, hij pakt hem altijd zo traag, moet wel een paar keer proberen. Telefoon is ontgrendeld. Ik zoek het icoontje berichten en klik erop. Wil een nieuwe SMS verzenden, kies het telefoonnummer uit en toets daarna Hallo. De SMS vind ik nu wel klaar dus druk op verzenden.’  
- Is het helder wat er van u verwacht wordt?
- Bevestig eindtijd en pauze  
‘Het onderzoek zelf gaat in totaal zo’n 45 minuten in beslag nemen. Het is goed om te weten dat u een pauze op elk gewenst moment kan nemen’.
- Onderzoeker vraagt of er nog onduidelijkheden zijn  
‘Zijn er nog onduidelijkheden of vragen voor dat we aan het onderzoek gaan beginnen?’
- Onderzoeker geeft DigiD bij de hand te hebben  
‘We gaan zo beginnen met het onderzoek. Het is hiervoor handig dat u uw DigiD gegevens bij de hand heeft, net als u zou doen als u normaalgesproken wilt inloggen met uw DigiD.’

## Start onderzoek (45 min)

- Onderzoeker zet recorder aan  
'We starten nu met het onderzoek. Dit betekent ook dat ik de recorder aanzet.'
- Uitleg scenario 1  
'Ik geef u zo, eerst mondeling maar daarna ook op papier, een taak om uit te voeren op de computer. Blijf hardop praten tijdens het uitvoeren van deze taak. Probeer tijdens het uitvoeren van de taak alles te zeggen wat door uw hoofd gaat of wat u doet'.
- Onderzoeker leest scenario 1 mondeling voor
- Onderzoeker geeft scenario 1 op papier aan respondent
- Laptop wordt bij respondent gezet met alleen open een lege internet browser.
- Start scenario 1: onderzoeker start timer.
  
- Tijdens scenario  
Onderzoeker noteert ervaren problemen / belangrijke momenten op kladblok. En blijft verder stil wanneer hardop denken goed gaat.
- Wanneer respondent onduidelijk is in hardop denken, vraagt onderzoeker:  
'Hoe bedoelt u dat precies?'  
'Kunt u uitleggen waarom dit zo is/voelt?'  
'Waarom vindt u dat?'
- Bij stilte (langer dan een paar seconde) in hardop denken, vraagt onderzoeker:  
'Kunt u alstublieft hardop blijven denken?'  
'Neem me mee in uw denkproces'  
'Het is al eventjes stil, ik zou graag horen wat er u door u heen gaat'  
'Ik hoor graag waarover u twijfelt'
  
- Bevestiging einde scenario 1 (a. taak is voltooid / b. respondent komt er, eventueel met hulp, niet uit en de maximale tijd van 20 minuten is voorbij).
- Einde timer
- Evaluatie  
'Hoe vond u het gaan?'  
'Was het moeilijk of makkelijk?'  
'Ziet u uzelf vaker deze taak op deze manier uitvoeren?' (waarom wel/niet)
  
- Onderzoeker checkt of recorder nog goed loopt.
- Wanneer nodig om bij te sturen, onderzoeker geeft respondent feedback op hardop denken van scenario 1. Eventueel opnieuw instructie over hardop denken.
  
- Uitleg scenario 2  
'We gaan zo nogmaals hetzelfde doen met een andere taak. Ik geef u zo meteen, eerst mondeling dan ook op papier, een taak om uit te voeren op de computer. Tijdens de taak gaat u weer hardop denken'.
- Onderzoeker leest scenario 2 mondeling voor
- Onderzoek geeft scenario 2 op papier aan respondent
- Startpunt van scenario 2 is beginpagina Portaal scenario 1.

- Start scenario 2: start timer.
- Tijdens scenario  
Onderzoeker noteert ervaren problemen / belangrijke momenten op kladblok. En blijft verder stil wanneer hardop denken goed gaat.
- Wanneer respondent onduidelijk is in hardop denken, vraagt onderzoeker:  
'Hoe bedoelt u dat precies?'  
'Kunt u uitleggen waarom dit zo is/voelt?'  
'Waarom vindt u dat?'
- Bij stilte (langer dan een paar seconde) in hardop denken, vraagt onderzoeker:  
'Kunt u alstublieft hardop blijven denken?'  
'Neem me mee in uw denkproces'  
'Het is al eventjes stil, ik zou graag horen wat er u door u heen gaat'  
'Ik hoor graag waarover u twijfelt'
- Bevestiging einde scenario 2 (a. taak is voltooid / b. respondent komt er, eventueel met hulp, niet uit en de maximale tijd van 20 minuten is voorbij).
- Einde timer
- Evaluatie  
'Hoe vond u het gaan?'  
'Was het moeilijk of makkelijk?'  
'Ziet u uzelf vaker deze taak op deze manier uitvoeren?' (waarom wel/niet)
- Uitleg interview  
'Ik wil u nu een aantal vragen stellen over de portalen waar u zojuist een taak in heeft uitgevoerd. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Ik ben benieuwd naar uw mening.'
- Starten met quasi-gestructureerd interview op basis van vragenlijst
- Onderzoeker noteert antwoorden respondent op notitieblok
- Overhandigen vragenlijst  
'We gaan nu door naar het laatste deel van het onderzoek. Zou u deze vragenlijst zelfstandig willen invullen? Hij gaat over uw internetgebruik en overheidsportalen. De vragenlijst bevat X aantal vragen en verwacht dat u er een aantal minuutjes mee bezig bent. Als u vragen heeft kun u die uiteraard aan mij stellen.'
- Onderzoeker checkt of vragenlijst volledig en correct is ingevuld.
- Einde vragenlijst  
'Bedankt voor het invullen, heeft u nog vragen naar aanleiding van de vragenlijst?'
- Onderzoeker bevestigt einde onderzoek  
'We hebben alle onderdelen van het onderzoek doorlopen. Dat betekent dat we klaar zijn'. Ik zal nu de recorder uitzetten'.
- Onderzoeker zet recorder uit.



Afronding (15 min)

- Onderzoeker bedankt de respondent en vraagt wat hij/zij ervan vond  
'Hartelijk bedankt voor uw medewerking aan dit onderzoek. Ik ben benieuwd wat u ervan vond'.
- Afscheid nemen

# BIJLAGE 2: TOESTEMMINGSVERKLARINGFORMULIER

## Toestemmingsverklaringformulier

Titel onderzoek: Portalen van de Belastingdienst  
Verantwoordelijke onderzoeker: Kristy Nijland, Universiteit Twente

### *In te vullen door de deelnemer:*

Ik verklaar op een voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard, methode en doel van het onderzoek. Ik weet dat de gegevens en resultaten van het onderzoek alleen anoniem en vertrouwelijk aan derden bekend gemaakt zullen worden. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.

Ik log tijdens het onderzoek in met mijn eigen DigiD gegevens bij de overheid. Onderzoeker zal waar mogelijk het meekijken voorkomen of tot een minimum beperken. Ik vrijwaar de onderzoeker daarbij van directe of indirecte schade van eventuele privacy inbreuk door eventueel meekijken tijdens het onderzoek.

Ik begrijp dat geluidsopname of bewerking daarvan uitsluitend voor analyse en/of wetenschappelijke presentaties zal worden gebruikt.

Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud me daarbij het recht voor om op elk moment zonder opgaaft van redenen mijn deelname aan dit onderzoek te beëindigen.

Naam deelnemer: .....

Datum: ..... Handtekening deelnemer: .....

### *In te vullen door de uitvoerende onderzoeker:*

Ik heb een mondelinge en schriftelijke toelichting gegeven op het onderzoek. Ik zal resterende vragen over het onderzoek naar vermogen beantwoorden. De deelnemer zal van een eventuele voortijdige beëindiging van deelname aan dit onderzoek geen nadelige gevolgen ondervinden.

Naam onderzoeker: .....

Datum: ..... Handtekening onderzoeker: .....

# BIJLAGE 3: SCENARIO'S

## **Respondent heeft alleen te maken met Belastingen**

### Scenario A1: Mijn Belastingdienst, inkomensverklaring opslaan

Start: lege internetbrowser

#### Situatie:

Stel u heeft een inkomensverklaring nodig. Dit is een formulier waarop uw definitieve jaarinkomen staat, deze heeft u bijvoorbeeld nodig om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning. Sinds kort kun je deze online aanvragen via Mijn Belastingdienst. Hiervoor moet je inloggen met DigiD.

#### Taak:

Dit is wat u moet doen:

1. Ga naar, of zoek, de Mijn Belastingdienst website
2. Log in met uw DigiD
3. Ga naar, of zoek, de pagina waar u een inkomensverklaring kunt downloaden
4. Sla de inkomensverklaring op, op het bureaublad van de computer

[einde]

Na afronding de verklaring weer verwijderen.

### Scenario A2: Mijn Belastingdienst, rekeningnummer wijzigen

Start: Beginpagina Mijn Belastingdienst

#### Situatie:

Stel De Belastingdienst heeft een verkeerd rekening nummer van u in het systeem staan, u wilt deze wijzigen. Dit kunt u online doen. U bent nog ingelogd in Mijn Belastingdienst. Wijzig hier uw rekeningnummer.

#### Taak:

Dit is wat u moet doen:

1. Ga naar, of zoek, de pagina waar u uw rekeningnummer kunt wijzigen
2. Vul het formulier in met uw bestaande of een fictief rekeningnummer en klik op akkoord.

[einde]

U ondertekent en verzendt het formulier niet.

Na afronding het niet verstuurd formulier verwijderen.

## **Respondent heeft te maken met Belastingen en Toeslagen**

### Scenario B1: Mijn Belastingdienst, inkomensverklaring opslaan

Start: Lege internet browser

Situatie:

Stel u heeft een inkomensverklaring nodig. Dit is een formulier waarop uw definitieve jaarinkomen staat, deze heeft u bijvoorbeeld nodig om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning. Sinds kort kun je deze online aanvragen via Mijn Belastingdienst. Hiervoor moet je inloggen met DigiD.

Taak:

Dit is wat u moet doen:

1. Ga naar, of zoek, de Mijn Belastingdienst website
2. Log in met uw DigiD
3. Ga naar, of zoek, de pagina waar u een inkomensverklaring kunt downloaden
4. Sla de inkomensverklaring op, op het bureaublad van de computer

[einde]

Na afronding de verklaring weer verwijderen.

### Scenario B2: Mijn Toeslagen, inkomen wijzigen

Start: Beginpagina Mijn Belastingdienst

Situatie: Stel uw inkomen is dit jaar gewijzigd en wilt dit doorgeven zodat u niet teveel toeslag krijgt. U kunt dit online wijzigen. U bent nog ingelogd op Mijn Belastingdienst, maar moet naar Mijn Toeslagen toe om de wijziging door te geven.

Taak:

Dit is wat u moet doen:

1. Ga naar, of zoek, de pagina waar u uw inkomen kunt wijzigen
2. Vul het formulier in met een fictief inkomen en klik op akkoord.

[einde]

U ondertekent en verzendt het formulier niet.

Na afronding het niet verstuurd formulier verwijderen.

## **Respondent heeft alleen te maken met Toeslagen**

### Scenario C1: Mijn Toeslagen, toeslag inzien

Situatie:

Stel u bent benieuwd naar de hoogte van uw toeslag voor dit jaar. Dit kan zorgtoeslag, huurtoeslag, kindgebonden budget of kinderopvangtoeslag zijn, afhankelijk van uw situatie. U wilt graag zien wat u per maand ontvangt aan deze toeslag. U kunt dit online inzien. Log in op Mijn Toeslagen met uw DigiD om uw toeslagen in te zien.

Taak:

Dit is wat u moet doen:

1. Ga naar, of zoek, de Mijn Toeslagen website
2. Log in met uw DigiD
3. Ga naar, of zoek, de pagina waar u per maand de hoogte van uw toeslag van dit jaar kunt inzien.

[einde]

### Scenario C2: Mijn Toeslagen, inkomen wijzigen

Start: Beginpagina Mijn Toeslagen

Situatie: Stel uw inkomen is dit jaar gewijzigd en wilt dit doorgeven zodat u niet teveel toeslag krijgt. U kunt dit online wijzigen. U bent nog ingelogd op Mijn Toeslagen, geef een wijziging van uw inkomen door.

Taak:

Dit is wat u moet doen:

1. Ga naar, of zoek, de pagina waar u uw inkomen kunt wijzigen
2. Vul het formulier in met een fictief inkomen en klik op akkoord.

[einde]

U ondertekent en verzendt het formulier niet.

Na afronding het niet verstuurd formulier verwijderen.

# BIJLAGE 4: UITGEWERKTE SCENARIO'S PER RESPONDENT

## Respondent 1 – alleen te maken met Belastingen

### Man, 58 jaar, hoog opgeleid (PHD)

#### Scenario 1: inkomensverklaring afdrucken

'Oke, inkomensverklaring. Ik pak de muis en ik zie inderdaad, goed, ik ga naar de Belastingdienst. Enter. Belastingdienst Nederland. Oke, dan ga ik naar inloggen. Mijn Belastingdienst. Kom ik nog een keer op inloggen op mijn Belastingdienst. Dat zou sneller kunnen. Ehum, inloggen met DigiD, er zijn nog meer keuzes zichtbaar. Ik kijk naar inloggen met DigiD. Inlogmethode ik wil inloggen met extra controle via SMS. Nou, laten we eens doen inloggen met extra controle met sms. Ik zit hier natuurlijk op een vreemde computer. Je weet maar nooit in deze uit. Dan moet ik eerst mijn gebruikersnaam invullen, even opzoeken. Oke, die ga ik nu intikken. Dan het wachtwoord. Oke. Onthoud mijn DigiD wachtwoord, dat houd ik wel op mijn eigen laptop, maar hier niet. Goed, de website vertelt mij dat er een sms code verstuurd is naar een telefoonnummer en dat is niet mijn eigen telefoonnummer, dat is wel grappig. Dus ik krijg die code niet. Iemand anders krijgt zichtbaar die code, dit is niet mijn telefoonnummer. Vul de code in die u op uw telefoon heeft ontvangen, dat gaat natuurlijk niet. Ehum, extra controle via SMS opnieuw aanvragen.. even kijken. Hoe kan ik dit oplossen. Belastingdienst moet een ander telefoonnummer van mij hebben, maar oke ik heb de keuze uit annuleren en extra controle via SMS opnieuw aanvragen via mijn DigiD. Wat zie ik verder nog. Oke, ik ga eens kijken bij extra controle per SMS, misschien dat dat wat oplevert. Oke nee, ik loop hier dus al vast. Dat is snel, mooi is dat. Dan gaan we annuleren. Helemaal terug op de homepage. Dit is al een frustratie moet ik zeggen. Want, dit, ik weet niet wat dit is. Ik ken dit nummer is, het is in ieder geval niet mijn huidige nummer. Er zou iets op mijn persoonlijke gegevens aangepast moeten worden, het zal dan wel. Ik zie hiervoor geen mogelijkheden. Dus ga ik maar inloggen zonder sms beveiliging, hoewel dat mij tegenstaat. Ik heb mijn gebruikersnaam ingetypt en ik ga weer mijn password intypen. Niet onthouden. Inloggen oke, ik ga weer inloggen. Persoonlijke gegevens, ik kom nu wederom na welkom geworden geheten bij mijn DigiD. Persoonlijk gegevens staat mijn gebruikers naam en wachtwoord. Kan mijn telefoonnummer wijzigen, maar ga dat nu toch maar niet doen. Mijn gegevens inloggegevens, geschiedenis. Maar ik wil dit helemaal niet. Waarom kom ik hier terecht? Inlogmethode. Dit loopt gewoon dood. Mijn gegevens. Ik lees nu wat mijn opties zijn. Dit gaat dus eigenlijk alleen maar over DigiD, ik zit niet meer op de Belastingdienst zichtbaar. Ik log weer uit. En ik ga terug, ik probeer terug te gaan, naar de site van de Belastingdienst. Oke, dan gaan we naar google. Belastingdienst.nl. Nou we zitten we weer op de site van de belastingdienst. Daar gaan we inloggen. Mijn Belastingdienst, inloggen. Ik wil voor mezelf inloggen, inloggen met DigiD. En we zijn nu al vijf minuten bezig voor ik überhaupt weer de kans krijg, via een enorme omweg, weer de kans krijg om in te loggen, voor de derde keer met mijn naam. Nou, dit onderzoek is echt wel nodig hoor. Ik dacht dat ze het makkelijker wouden maken, dat zeggen ze dan altijd. Nou, niet onthouden. Wel inloggen. Combinatie wachtwoord en gebruikersnaam is niet juist. Ik heb zichtbaar iets fout gedaan, dus gaan we het nog een keer doen. Gegevens worden opgehaald. Oke, welkom <naam respondent>. Oke, door deze hele toestand ben ik vergeten waar ik naar op zoek was. Inkomensverklaring, inkomsten 2016. Ga ik eerst even kijken wat ik hier allemaal kan doen. Inkomstenbelasting, geldzaken, correspondentie, machtigingen, formulieren. Ehum, dan direct naar Belastingdienst.nl. Toeslagen, checklist. Dat wil ik niet. Inkomensverklaring, misschien formulieren? Lijkt me niet eigenlijk. Geldzaken? Mijn rekeningnummer wijzigen. Inkomensbelasting. Formulieren. Op deze pagina vindt u formulieren die u kunt invullen en versturen. Interessant. Goed, ik ga maar naar inkomstenbelasting. Er gebeurt niets, dus daar ben ik al zichtbaar. Belastingjaar 2017, is dat wat? Geeft dat wat? Correspondentie, voorlopige aanslag, dacht ik al. Geldzaken niet,

correspondentie. Ehuum nee. Nah, er staat ook geen, eh, mogelijkheid tot zoeken, er staat wel help. Machtigingen kan het niet zijn, formulieren ook niet. Dus eh, ja, ik loop weer vast. Hoe is dit nou mogelijk dat je een site zo in elkaar kan zetten dat je gewoon een aantal keer vastloopt. Kan niet aan mij liggen toch? Oke, HELP! HELP! Mijn Belastingdienst, heel veel tekst. DigiD. Technische eisen van de browser. Is dit extra, is dit opgezet om mensen te irriteren? Of eh, jeetje. Nee, ik kan gewoon niet, iets vinden wat mij naar een inkomensverklaring gaat leiden. Ik ga nog een keer naar home. Mededelingen, inkomensbelastingen 2016. Ehhumm. Ja, als ik nou rechts kijk, waar download ik een inkomensverklaring. Oke. Dat zou toch sneller kunnen. Waar vind ik op Mijn Belastingdienst de aangifte. In plaats dat ze je er gelijk naar toe leiden zeggen ze waar vind ik die. Dat slaat toch gewoon helemaal nergens op. Begint me echt te irriteren hoor. Waar vind ik op Mijn Belastingdienst de aangifte. Waar download ik een inkomensverklaring. U vindt de verklaring van uw geregistreerde inkomen onder het tabblad inkomensbelasting bij het betreffende jaar. Pff, oke, bij het betreffende jaar. Het is 2017, belastingjaar. Correspondentie, er is geen correspondentie. Voorlopige aanslag inkomensbelasting aanvragen. 2016 dan, correspondentie. Inkomen 2016, is dit dan het ding wat ik moet hebben, wat ik aan moet klikken? Een inkomensverklaring afdrukken, ik ga hem aan klikken maar ben benieuwd wat er gaat gebeuren hoor. Oke, ik kan iets downloaden nu. Oke op het bureaublad. Nou, dan zou het daar nu moeten staan.

Onderzoeker: We beëindigen het eerste scenario.

'Dat was wel een succes hoor. Jullie zijn erin geslaagd op mij op vrijdagmorgen, zo voor het weekend, al een aardige frustratie te bezorgen. Dit is gewoon ontzettend onhandig'.

Onderzoeker: 'Hoe vond u het gaan?'

'Gaaf gewoon belabberd. Ehu, in eerste instantie had ik natuurlijk problemen met het telefoonnummer. Dat ik koos voor inloggen met SMS, normaal doe ik dat wel. Het is wel een type site waarbij je alle mogelijke beveiliging die je hebt moet gebruiken. Ehu dus die wil ik gebruiken. Dan staat er kennelijk dat ik dat telefoonnummer gebruik. Normaalgesproken gebruik ik een ander nummer, dus ik vind dat wel gek eigenlijk. Maar goed, buiten dit interview om, maar in ieder geval daar liep ik al vast. En dan kom ik op de een of andere manier als ik uitlog kom ik op de DigiD site terecht. Gelijk al. En dat is verwarrend. Want je denkt nog steeds dat je nog op mijn belastingdienst zit en dan loop je eigenlijk vast op je DigiD in de veronderstelling dat je nog steeds in belastingdienst zit. En je kan daar dan je weg niet vinden en dat duurt even voordat je dat in de gaten hebt. Als je dat in de gaten hebt dan ga je opnieuw naar Mijn Belastingdienst en dan duurt het heel lang voordat je iets vindt over een inkomensverklaring en er is niet zoiets als een window waar je een zoekopdracht eventjes inkomensverklaring kan intikken. Als je dat heb dan ben je er heel snel. En dan vervolgens als je inkomensverklaring aantikt dan krijg je uitleg over hoe je er komt, ja dat moet niet. Als ik een website zou maken dat zou ik zeggen inkomensverklaring aantikken en dan gelijk ben je er want je zit toch op mijn site, dus dit is een rare vreemde omweg. Het is gewoon irritant. Ik merk dat ik weer.. ik kan niet tegen dit soort dingen eigenlijk, dat is heel frustrerend. De belastingdienst zeggen ze, wil het makkelijker maken, maar dit is typisch een voorbeeld van mensen die niet nadenken over een website. Hoe kan dat nou? Het is werkverschaffing.

#### Scenario 2: rekeningnummer wijzigen

Ik zit op Mijn Belastingdienst home, en ik ben er al wel geweest. Bij mijn persoonlijk gegevens. Maar even kijken of ik dat nou op een logische manier kan vinden. Ik zie een aantal tabs, home. Home, dan zou je eigenlijk heel snel naar je persoonlijke gegevens moeten kunnen. Ik zie inkomensbelasting, ik zie geldzaken, ik zie correspondentie, ik zie machtigingen, ik zie formulieren. Dan ga ik de tekst lezen, welkom <naam respondent> dit is uw persoonlijke pagina. U regelt hier, naja. Eerdere bezoeken, mededelingen. Belasting 2016, aanslag gekregen. Nou, dat wil ik allemaal niet. Ga direct naar www.belastingdienst, maar daar ben ik. Toeslagen, Mijn Overheid, app aangifte 2016, dat hoef ik allemaal niet. Checklist hoef ik ook niet. Waar vind ik op Mijn Belastingdienst de aangifte. Waar download ik een inkomensverklaring. Meer. Ehu, waar

vind ik de aangifte voor buitenlandse, wanneer moet ik mijn aangifte hebben gedaan, waar vind ik algemene informatie over belastingen. Hoe kan ik mijn persoonlijke gegevens wijzigen. Dat is alweer zoïets. Je zou eigenlijk nu gelijk daar naar toe moeten. U kunt in Mijn Belastingdienst alleen uw rekeningnummer wijzigen, overige gegevens krijgen wij van andere instanties zoals de gemeente en uw werkgever. Klopt er in deze gegevens iets niet, wijzig deze dan bij de betreffende instantie. Ja, ik wil dus mijn rekeningnummer wijzigen. Maar dat wordt hier niet verteld hoe ik dat moet doen. Volgende. Hoe kan ik mijn voorlopige aanslag, nee dat wil ik ook niet. Mijn Overheid? Persoonlijke gegevens. Nee. Ehum, goed. Belastingjaar 2016, correspondentie, meer. Nee, geldzaken. Geldzaken, uw rekeningnummer is bla bla. Rekeningnummer wijzigen. Ik heb het nu hier gevonden. Oke. De hele IBAN. Ik vul nu het nummer in. Op naam van, dat is raar dat ik mijn naam hier moet invullen. Als het goed is kan ik die niet wijzigen, ik kan alleen mijn rekeningnummer wijzigen. Even het nummer controleren.

Onderzoeker: We sluiten het formulier af, zodat hij niet verstuurd wordt. We beëindigen het tweede scenario. En u mag uitloggen op de computer. Dit deel zit erop.

‘Hoe moeilijk kun je het maken. Even tussendoor, even een opmerkingen. Het maakt niet uit welke website je bijna komt het is gewoon vaak heel eenvoudig om snel naar het punt te gaan waar je naar toe wil. En zij slagen erin om het moeilijk te maken. Dat is echt onvoorstelbaar eigenlijk.’



## **Respondent 2 – alleen te maken met Belastingen**

### **Vrouw, 49 jaar, middel opgeleid (MBO3)**

#### Scenario 1: inkomensverklaring afdrukken

Ik ga in google naar de Belastingdienst. Belastingdienst Nederland krijg ik dan te zien. Daar ga ik naar toe. Dan ga ik zoeken naar mijn DigiD, oh nee inloggen staat hier boven, dus dan ga ik dat doen. Inloggen in Mijn Belastingdienst. Die staat bovenin de hoek. Nu zit ik in Mijn Belastingdienst en bij mijn belastingdienst kan ik weer klikken op inloggen. En dan staat bovenaan de DigiD waar ik op klik. En dan ga ik mijn DigiD invoeren. Die nu net weer verwijderd is van mijn telefoon, want die staat in de slaapstand. Wachtwoord aanklikken. En als het goed is, kan ik dan inloggen. Onderin krijg ik een pop-up scherm maar die klik ik weg die lijkt me niet noodzakelijk. En dan zit ik in Mijn Belastingdienst, welkom <naam respondent>. En dan ga ik opzoek naar een inkomensverklaring. Eens even kijken of ik hier iets in kan vinden. Onderwerp inkomstenbelasting 2017, onderwerp 2016, inkomstenbelasting. Eigenlijk ben ik nu opzoek naar een plekje om iets in te vullen om te zoeken, maar dat zie ik dus niet. Dus dan ga ik naar, even kijken, waar download ik een inkomstenverklaring staat aan de zijkant en daar klik ik nu op. Krijg ik veelgestelde vragen, even kijken. Ik moet die verklaring download. Waar download ik een inkomstenverklaring. U vindt de verklaring van uw geregistreerde inkomen onder het tabblad inkomensbelasting bij het betreffende belastingjaar. Oké, dan moet ik dus weer terug denk ik. Naar die bladzijde waar ik net was. Even kijken wat hij doet als ik hierop klik, nee dan verkleint hij. Dan ga ik terug naar home. En ga ik naar inkomstenbelasting 2016, en dan ga ik hier zoeken. U hebt een nog niet ingezonden aangifte 2016. Oh dat is fijn, volgens mij wel. Uhm, aangifte inkomstenbelasting, nee ik moest hebben een verklaring. Ik wil meer. Gaan we naar meer. Hier kom ik alleen maar verklaringen tegen. Nee aangifte, buitenlands iets hoeft ik niet dus ik ga weer terug. Nu staat er onder in beeld inkomen 2016, daar heb ik op geklikt want daar stond het inkomen achter. Moet je wel even weten dat je daar ook weer op kan klikken want dat doe je niet snel. En daar staat ik wil een inkomensverklaring afdrukken, maar er staat niet bij downloaden, maar ik klik er nu op in de hoop dat ik dat kan doen. Maar daar staat daadwerkelijk dat ik hem kan downloaden. En dat gaan we dan maar eens even doen. Ik ga hem nu openen en zowaar ik heb een inkomen van 2016 voor mijn neus. Yes!

Onderzoeker: 'We beëindigen het eerste scenario. 'Hoe vond u het zelf gaan?'

Ja op zich wel goed. Ik ben verbaasd eigenlijk dat ik het zo snel nog kon vinden. Meestal heb ik zoiets van waar zit dit nou weer. En vaak heb je een zoekbalkje daar kun je dan inkomensverklaring invullen. En dat gebruik ik heel vaak. Want ik zit heel veel, vanwege dat mijn zoons ziek zijn, zit ik heel vaak op google dingen uit te zoeken als je dan een zoekbalkje hebt, het woord dat je te binnen ziet gooi je er dan in en dan krijg je echt een prullenbak vol met dingen en dat had ik hier nu ook eigenlijk gehoopt. Maar je moet hier echt nu, lezen, lezen, lezen tot aan de onderste regel, wat je niet snel doet, meestal lees je alleen de kopstukken. En ja, kom je er dus wel achter.

Onderzoeker: 'Was het moeilijker of makkelijker dan van te voren gedacht?'

'Nee, dit viel wel mee.'

#### Scenario 2: rekeningnummer wijzigen

Dat zou wel meevallen denk ik. We gaan het gewoon proberen. Even kijken. Ik ben op de home bladzijde. En dan ga ik even kijken wat ik daar kan vinden. Inkomensbelasting, geldzaken, correspondentie, machtigingen, formulieren. Nee, ik wil iets voor mijzelf wijzigen. Ik ben nu aan het kijken naar de veelgestelde vragen die aan de onderkant staan. Die gaan eigenlijk allemaal over die aangifte. Dat ben ik even aan het doorlezen. Hoe kan ik mijn persoonlijke gegevens wijzigen. U kunt in Mijn Belastingdienst alleen uw rekeningnummer wijzigen. Hier kom ik geen steek mee verder. Kloppen de gegevens niet, wijzig deze dan bij de betreffende instantie. Dat is fijn, maar ik wil het nu graag wijzigen. Hoe kan ik het wijzigen? U kunt in Mijn Belastingdienst alleen uw rekeningnummer wijzigen, overige gegevens. Maar hier kom ik dus niet verder want ik

vroeg hoe ik mijn rekeningnummer kon wijzigen. Daar krijg ik nu dus geen antwoord op. Alleen maar dat ik het kan wijzigen. Kom ik dus geen steek mee verder. Wat kan ik met mijn Belastingdienst? Even kijken of het erbij staat. Ja. Dat kan ik allemaal in Mijn Belastingdienst, fijn. Maar waar ga ik dan naar toe? Ik ga terug naar home. En dan ga ik naar inkomstenbelasting, nee dit heeft niets met de inkomstenbelasting van 2016 te maken. Ik kan niet verder naar beneden scrollen. Misschien.. Ik ga eens kijken bij inkomstenbelasting. Geldzaken laten we daar eens kijken. Ja, hier vind ik het. Mijn rekeningnummer staat erin. Mijn rekeningnummer wijzigen, daar klik ik op. En dan kan ik zowaar een nieuw IBAN nummer invullen. Hebt u een buitenlandse rekening? Nee. En dan ga ik een fictief nummer invullen. Ongeldig nummer, ik heb geen idee hoeveel cijfers daarachter moeten. Dit kan even duren. Oke.

Onderzoeker: We beëindigen het tweede scenario. Als u op afsluiten klikt wordt het formulier niet opgeslagen. Wat vond u van het tweede scenario?

'Die vond ik echt onduidelijk. Je gaat naar een van de veelgestelde vragen van verwacht je een antwoord en niet van ja je kan de rekeningnummer wijzigen voor de rest niet maar zet er dan wel even bij waar ik dan die rekening kan wijzigen. Dat antwoord wordt niet gegeven. Dat was verwarrend. En nu, dan had ik thuis de neiging om te zeggen ik ga bellen. Maar aan de andere kant denk ik dan ook dan hang ik ik weet niet hoe lang bij die belastingtelefoon aan de lijn voordat ik dan het antwoord heb dus dat doe je ook al snel niet. Dus, is lastig.

## Respondent 3 – te maken met Belastingen en Toeslagen

Vrouw, 42 jaar, hoog opgeleid (HBO)

### Scenario 1: inkomensverklaring afdrucken

Ga naar De belastingdienst. Dan toets ik dus in [www.mijnbelastingdienst.nl](http://www.mijnbelastingdienst.nl) dat weet ik dan niet. Ehum, oh ik heb iets fout. Opnieuw. Ik doe het nog een keer wel een keer. Ik toets in [www.mijnbelastingdienst.nl](http://www.mijnbelastingdienst.nl). Ik was daar al een keer eerder en volgens mij is dat de goede website. Oh, niet dus. Nu zie ik toch het is mijnbelastingdienst.com, dat moet hem zijn volgens mij. Nu moet ik ergens inloggen, maar wacht ik wil een inkomensverklaring. Inkomensverklaring. Ik zou als eerste denken dat ik mijn inkomensverklaring dat ik dan als mijn eigen bedrijf moet inloggen. Maarja, aangezien dat nu niet zo is. Inkomstenbelasting hoe werkt dit, ga ik alle kolommen door. Zakelijk, toeslagen. Jeetje. Dit duurt nu al erg lang. Dan gaat mijn hoofd een beetje op hol. Inkomensverklaring, dan denk ik naar. Of ik hier nog onder een ander woord zou moeten zoeken. Oke, zoek de juiste informatie zie ik nu ergens middenin. Niet bij het dikke vette zoekicoontje, maar ergens een beetje kleiner beneden. Maar gelukkig heb ik het. En toets ik nu een inkomensverklaring. En kijk, sorry nothing match your search criteria. Fantastisch. Nu baal ik. Nu denk ik potverdrie. Ik ben Duits he, dus nu gaat mijn hoofd, nu moet ik dus denken. Inkomensverklaring. Oke.

Onderzoeker geeft hint: 'Dit is niet de juiste website. Dit is niet de website van De Belastingdienst'.

Oh, nee? Dan ga ik naar de echte Belastingdienst. Nu ben ik dan op de echte, dankjewel. En dan doe ik direct hetzelfde, dan ga ik naar het zoekicoontje, boven dat direct te zien is zoals ik dat wil toets ik inkomensverklaring in. Hij geeft hem zelf aan. Inkomensverklaring aanvragen, lees verder. Nu denk ik er even over na, wat allersnelste weg is want ik wil graag tijd besparen. Ik ben even, nu druk ik hierop inkomensverklaring lees verder. Log in op Mijn Belastingdienst, oke en nu zie ik hier iets wat ik allemaal moet doen. En dan denk ik hier nu over na. Ohja staat erbij, deze link opent in een nieuw venster. Dus dan kan ik rustig drukken en dan in twee vensters openen. Mijn Belastingdienst, inloggen zie ik direct staan. Druk ik op inloggen met DigiD. En nu komt het belangrijke moment, zit mijn DigiD nog goed. Zo. De gegevens worden opgehaald. Ja, ik zit erin. Het is gelukt. Ik zit nu bij punt 3. Ga naar of zoek de pagina waar u een inkomensverklaring kunt downloaden. Kijk, hier rechts, veelgestelde vragen zie ik waar download ik een inkomensverklaring. Druk ik op. Oh ja, snap ik niet. Wat ik hier zie staan. Nu denk ik dat ga ik helemaal niet doen. Nu schiet mij te binnen dat ik nog een ander venster open had staan. Dat was ook nog iets. Oh wacht hier moet ik zijn. Oh werkt niet, misschien doe ik nu iets verkeerd. Mag niets vragen he. Ik heb nu twee vensters geopend, misschien moet ik op een ander icoontje drukken. Er staat maar een venster geopend. Maar net zei hij tegen mij toen ik op het knopje drukte voor inloggen DigiD dat er nog een venster zou openen. Dat is blijkbaar niet gelukt, daar baal ik van. Naja oke. Nu moet ik toch lezen. U vindt de verklaring van uw geregistreerde inkomen onder het tabblad inkomensbelasting bij het betreffende jaar. Nu is hier op het papiertje niet genoemd welk jaar, ik neem aan 2016. Zou ik dat maar gewoon doen? Belasting 2016 ga ik op. Ik moet nu een inkomensverklaring. En nu zie ik mijn aangifte inkomensbelasting, nu zie ik allemaal opgelijst wat ik allemaal voor. Wat zie ik hier allemaal. Ik zie een aangifte inkomstenbelasting, die zou ik kunnen openen. Maar is dat een inkomensverklaring? En nu krijg ik op ik wil, en op meer. Nee dat wil ik allemaal niet wat daar staat, stond gelukkig niet veel. En nu ga ik die inkomensverklaring, want ik heb dat een keer eerder moeten doen. En toen heb ik het ergens anders nagevraagd. Ik heb dus nodig een papier van de belastingdienst waar op staat welk inkomen ik heb gehad. En nu realiseer ik me dat dat geen ander formuliertje is, maar ik open nu gewoon mijn aangifte inkomstenbelasting. En ik denk dat ik in dat slotpapiertje, oh ja hier. Ik ga nu mijn hele inkomstenbelasting die ga ik nu openen als pdf. Dat gaat hij denk ik niet doen. Als hij open is, dan kijk ik nu, want ik heb niet 6 pagina's nodig denk ik. Dan ga ik nu de pagina opzoeken waar mijn verzamelinkomen staat. Pff, nu moet er wel heel erg over nadenken want omdat ik ondernemer ben weet ik niet of ik een verzamelinkomen wel goed is. Uhm. Pff. Inkomstenbelasting, mijn inkomensverklaring. Ik word hier heel moe van, het liefst wil ik niet meer verder. Ik heb veel in mijn hoofd nu en ik hoop dat ik

er uit kom. Ik zit met het feit inkomensverklaring, met het woordje inkomensverklaring. En dat er nergens een papiertje is wat ook inkomensverklaring is. Wat moet ik hier nou verklaren. Ik heb winst uit onderneming maar ik heb ook een ondernemersaftrek waar ik geen belasting over hoeft te betalen. Ik heb gewoon een ontzettend laag inkomen vind ik zelf, onder minimum loon. En, moet ik nu aangeven wat mijn winst uit onderneming is?

Onderzoeker geeft hint: 'Dit is nog niet wat we nodig hebben. We hebben een inkomensverklaring nodig.'

Oke, terug. Heb het toch al een keertje gedaan. Dan denk ik toch te moeilijk. Kijk maar ik zie hier u weer veelgestelde vragen waar download ik een inkomensverklaring. Maar daar was ik net al. Dus dan denk ik dat ga ik niet nog een keertje doen. Maar dat ga ik nu nog een keertje op klikken. Technische fout, er is een technische fout opgetreden u bent automatisch uitgelogd. Nu zit ik eruit. Ik heb geen idee. Nu ben ik alles kwijt.

Onderzoeker: 'We beëindigen het eerste scenario, in verband met de tijd. 'Hoe vond u het zelf gaan?'

Ja, heel slecht. Zo gaat het mij. Met dingen. Kijk, hier staat dan een sociale huurwoning, ik zou dan nog niet eens boos zijn op de belastingdienst, ik zou dan denken dat de sociale huurwoning een verkeerd woord gebruikt waardoor ik het niet vind. Omdat ik niet Nederlands ben denk ik dan er is iets met dat woord inkomensverklaring, dat zou wel niet kloppen. Anders had ik het veel makkelijker moeten vinden.

Onderzoeker: 'Was het moeilijker of makkelijker dan van te voren gedacht?'

Moeilijker. Nou ja, het was voor mij nieuw dat ik een inkomensverklaring überhaupt kan downloaden. Maar nu had ik wel verwacht, hupsakee daar heb ik hem.

#### Scenario 2: inkomen wijzigen (Toeslagen)

Mijn Toeslagen. Nu ga ik direct googelen, nu heb ik bijgeleerd. Ik zie hieronder iets met toeslagen. Belangrijke thema's toeslagen. Ga ik daar als eerst op klikken, misschien kom ik dan op de toeslagenpagina. Inloggen op Mijn Toeslag, kijk. Dat zou het moeten zijn. Inloggen op Mijn Toeslagen, zit ik hier goed? Denk het. Ik ga inloggen. Dat moet nu goedgaan. Inloggen. Ja, ben ik. Nu zoek ik pagina inkomen wijzigen. Jaarbedrag volgens beschikking. Inkomen wijzigen. Ik zie hier direct heel veel, maar. Inkomen en vermogen, wijziging doorgeven zie ik. Inkomen en vermogen kan ik een menuutje openen zie ik. Er wijzigt iets in het inkomen, daar ga ik op drukken. Voor welk jaar? 2016. Dit gaat allemaal niet in het echt gebeuren he. Van wie wilt u het inkomen wijzigen? Van mijzelf, dus klik ik op verder. Over welk jaar 2016, rekenhulp. Ik toets nu alleen maar het inkomen in.

Onderzoeker: We beëindigen het tweede scenario. Als u op afsluiten klikt wordt het formulier niet opgeslagen.'

'Dat ging snel'

Onderzoeker: Wat vond u van het tweede scenario?

Ja, ik merk ook hier je ziet heel veel in het scherm, heel veel woorden. Dan heb ik direct, dan denk ik, oh god, oh god ik zal het vast niet vinden. Dat is, dat komt dan bij me op. En dan denk ik nee wacht eens even, als ik nu thuis zou zitten dan zou ik ook even rustig en gewoon zoeken. Dus ik ga nu even rustig en ik ga zoeken, moet je je echt voor concentreren he, het is niet echt handig. Omdat het over zoveel verschillende dingen gaat denk ik. Nah, en toen zag ik het. En toen was ik blij. Inkomen is een duidelijk woord en dat staat hier dan. Inkomen. En ik moet toegeven dat ik, hier was ik al eerder op deze pagina. Dat andere was volledig nieuw, dat helpt dat ik hier al eerder was.

## **Respondent 4 – alleen te maken met Belastingen**

### **Vrouw, 60 jaar, laag/middelbaar opgeleid (HAVO)**

#### Scenario 1: inkomensverklaring afdrukken

Ik typ in Mijn Belastingdienst, hupakee. Belastingdienst Nederland. Ehum, inloggen. Hupakee inloggen Mijn Belastingdienst. Inloggen. Inloggen met DigiD, ja. Ik wil inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord. Gebruikersnaam DigiD, oke. Ja. Dat zeg ik niet hardop. Tjonge volgens mij heb ik dat al jaren hetzelfde dat had ik een keer moeten veranderen. Ik hoop dat hij het doet, want ik doe dit alleen op mijn eigen computer. Straks heb ik hem veranderd en zit het niet goed. Yes! Ik kom erin. Oh he, wat een opluchting. Elke keer weer spannend of hij inlogt. En of ik mijn wachtwoord niet kwijt bent, altijd stress dat ding. Even kijken, ik moet een definitieve verklaring van mijn inkomstenbelasting hebben. Uh ik kan het niet goed zien, sjongejonge. Eigenlijk even een schermaanpassing doen. Als je ouder wordt is het toch allemaal wat lastiger om te zien. Even kijken 125 procent, ja. Dat is mooi. Ehum, inkomstenbelasting. Belastingjaar. Ik heb een definitieve aanslag nodig voor 216, zal die er al zijn? Huurtoeslag aanvragen. Ehum, definitief aantal zorgverzekering. Definitieve aankomstenbelasting per post. Hier, definitieve aanslag belastingjaar 2016. Kijk eens, u kunt via onderstaand link afdrukken of opslaan als pdf. Ik ga hem opslaan. Ik tik erop. Waarom download hij nou niets. Oh daar komt hij, beter klikken. Nou, Is ook een andere laptop dan dat ik gewend bent. He wat irritant dat je ook niet gelijk kunt doen wat je wil. Je bent ook zo verwend met al die computers, alles moet maar meteen werken. Sjongejonge. Open, eerst kijken. Ja, kijk eens even. Staat er precies op. Ja dat is wat ik in mijn hoofd heb. Oh staat niet bij definitief, dat is niet best. Oh het is toch een definitieve aanslag. Zal wel als pdf moeten, ga ik hem als pdf opslaan. Geen map voor, nou moet ik nog een nieuwe map maken. Doe ik even. Belastingdienst nieuwe map. Even kijken of hij erop staat. Ik kan nog aardig met Windows werken, ik heb zelf een MAC maar ben het nog niet verleerd. Even kijken of hij erop staat. Ja.

Onderzoeker geeft hint: 'Dit is nog niet wat we nodig hebben. We zoeken een inkomensverklaring.'

Oke, nou ik ben weer bij afdrukken definitieve verklaring inkomensbelasting. Dan moet ik een inkomensverklaring zoeken. Geen aanslag maar een inkomensverklaring. Oh terug. Kijk eens, heb ik het verkeerd begripen Wat is dan een inkomensverklaring? Gaan we zoeken. Een ander tabblad neem ik. Aanvragen inkomensverklaring. Het staat er niet bij. Of staat het er wel bij. Even bij toeslagen kijken of ik daar. Kijken of ik via toeslagen iets van verzinnen. Tjonge. Dat dacht ik dat ik zo handig was met de belastingdienst, maar. Ik zoek op, ik moet maar even bij de zoekfunctie van de belastingdienst. Help, ik klik op help. Ehum, zit weer helemaal geen zoekfunctie in. Sjongejonge, de belastingdienst heeft toch altijd een zoekfunctie. Sjongejonge, hier raak ik hier helemaal geïrriteerd van. Sjongejonge wat is dit een gedoe. Nou ik weet niet waar ik het hier moet vinden. Ik ga het gewoon op internet opzoeken. Ik kan het hier niet vinden. Belastingdienst via Chrome. Inkomensverklaring belastingdienst aanvragen. Daar word ik altijd wijzer van. Hoe kom ik aan een inkomensverklaring. Kijk, dan kom ik wel bij de belastingdienst uit, maar niet in mijn belastingdienst. Zo, inloggen op mijn belastingdienst, ga naar het tabblad inkomstenbelasting, kies het jaar, kies ik wil een inkomensverklaring afdrukken. Oh, nou, ik heb niet goed gelezen. Inkomstenbelasting, belastingjaar 2016. Ehum, wij zei hij nou. Mijn geheugen is niet meer zo goed, ik ben ook 60. Daar moeten ze rekening mee houden, dat je allemaal niet meer zo goed kan onthouden wat je net gelezen hebt. Wat zeiden ze nou weer. Inkomen, mijn inkomen jaar. Waar staat mijn inkomen? He, hele tijd klikken van pagina. Mijn geheugen is zo slecht. Sjonge 30 jaar geleden deed ik dit allemaal in een ommezien. Waar staat mijn inkomen nou? Oh, daar raak ik echt zwaar geïrriteerd van. Nog een keer Mijn Belastingdienst. Ga naar het tabblad inkomstenbelasting, dat heb ik gedaan. En dan? Kies het menu aan linkerkant het jaar waarover je de inkomensverklaring wilt hebben. He? Oh hier belastingjaar 2016. Definitieve aanslag. Ik wil. Mijn inkomen, wij registeren uw inkomen. Andere overheidsorganisaties gebruiken het door ons geregistreerde inkomen. Inkomen 2016, oh ja. Hoe makkelijk wil je het hebben, gewoon over het hoofd gezien. Sjonge, ik wou gewoon te snel. Heb ik weer. Een inkomensverklaring afdrukken. Gaan we die afdrukken, zou hij wel eerst als pdf

doen. Openen. Sjongejonge dat zit hem net in een woordje, inkomensverklaring en .. nou ja. Oke inkomensverklaring.

Onderzoeker: 'Het eerste scenario is voltooid. 'Hoe vond u het zelf gaan?'

Ik dacht eerst van dat gaat heel goed, he. Inkomstenoverzicht, wat had ik nou eerst gedaan? Gewoon de aangifte. Ik wist helemaal niet dat je zo'n verklaring zo makkelijk zelf kon krijgen. Ik heb eerst de aanslag. Het is dan een woordje, dat ken je goed. Dus het kwam me helemaal niet bekend voor, dus ik denk aan de aanslag.

Onderzoeker: 'Was het moeilijker of makkelijker dan van te voren gedacht?'

Nou op zich is de taak heel makkelijk, maar ik heb me gewoon even in een woordje vergist. Maar het is dus wel zo, je denkt dat je het weet en voor je het weet doe je het verkeerde. Ik weet niet of ik de enige ben, die dat heeft. Maar er zijn meer van die ouderen mensen, van oh het gaat wel even zo en zo maar voor je het weet is er weer wat verandert of er kan weer wat nieuws. En, ja dan raak je ineens even het spoor bijster. Maar voor je het weet heb je het verkeerde formulier opgestuurd. Dat is mij dus wel eens gebeurd. Dat ik iets verkeerd ergens naar toe stuurde. Dat ik gewoon niet goed gelezen had, je hebt ook een wirwar aan soorten formulieren.

#### Scenario 2: rekeningnummer wijzigen

Ik klik even een pdfje weg, ik ben nog ingelogd. Ik moet mijn rekeningnummer veranderen. <Naam respondent> is ingelogd. Dan moet ik dus waarschijnlijk naar home en dan even kijken. Naar mijn gegevens, waar vind ik mijn gegevens? Ehum, oh jee nou moet je dus weer zoeken bij account of weet ik veel wat. Ja, onderwerpen, geldzaken, correspondentie. Sjongejonge, waar zou ik dat moeten zoeken? Er staat ook helemaal niet account ofzo. En als ik op mijn naam klik, krijg ik geen handje niets. Machtigingen, zou dat iets zijn? Correspondentie? Nee is het ook niet. Formulieren zou ook wel niet. Wacht even geldzaken dan. Oh ik wil mijn rekening nummer wijzigen. Nou kijk eens aan, dat is niet moeilijk. Even kijken, ehum IBAN. Even kijken naar het rekeningnummer wat er nu staat. Dat is dus het oude nummer en ik wil nu een nieuw nummer. Nou, lijkt me wel leuk dat alle belastingen naar mijn rekeningnummer gaan en dat mijn man daar niets van ziet. Zo, dat is mijn nieuwe rekeningnummer. Zo klopt hij.

Onderzoeker: We beëindigen het tweede scenario. Als u op afsluiten klikt wordt het formulier niet opgeslagen. Wat vond u van het laatste scenario?

Ja heel makkelijk hoor. Op zich zijn de handelingen niet moeilijk. Maar je moet even weten waar je moet klikken en waar zoek je naar. Waar je het dan vindt is het wel logisch maar wel even zoeken.

## Respondent 5 - te maken met Belastingen en Toeslagen

### Vrouw, 50 jaar, laag opgeleid (LHNO)

#### Scenario 1: inkomensverklaring afdrukken

Ehum Mijn Belastingdienst, moet ik gewoon Mijn Belastingdienst intypen? Even overnieuw. Mijn Belastingdienst. Dan tik ik even hier inkomensverklaring. Gewoon Google inkomensverklaring. Dan even zoeken. Hoe kom ik aan inkomstenverklaring? Wat moet ik doen? Nou, inloggen op Mijn Belastingdienst. Ga ik even inloggen. Inloggen. Toeslagen, overheid, aangifte. DigiD nu moet ik inloggen. Oke. DigiD gebruikersnaam. Oke, en dan het wachtwoord. Wachtwoord is goed. Oke, en dan niet onthouden, inloggen. Ik wordt nu ingelogd. Mijn Belastingdienst, welkom <naam respondent>. Eerdere bezoeken. Ga opzoek naar pagina inkomensverklaring kunt downloaden. Inkomstenverklaring. Belastingaangifte downloaden. Oke. Veelgestelde vragen, waar download ik een inkomstenverklaring. Ehum, waar vindt ik aangifte buitenlandse belasting. Hoe kan ik mijn persoonlijke gegevens wijzigen. Volgende, toeslagen, aangifte. Ik moet nu even terug denk ik. U vindt de inkomensverklaring onder het tabblad inkomstenbelasting. Betreffende jaar, ja dat hoeft ik niet. Waar vind ik de aangifte, nee dat is het ook niet. Nog een keer terug. Hier staat waar download ik een inkomstenverklaring, maar dat heb ik niet gedownload. Ga naar of zoek de pagina waar u een inkomstenverklaring kunt vinden, dat heb ik gedownload. Sla de inkomensverklaring op op het bureaublad van de computer. Opslaan. Even kijken, hoe kan ik het opslaan. Opslaan, Opslaan. Machtiging, formulier. Ja, iets opzoeken en opslaan, maar dat word mij inkomstenbelasting daar moet ik niet zijn. Ik moet bij inkomensverklaring die moet ik downloaden. Waar moet ik die downloaden? Hierboven kan niet. Selecteren. Nou begrijp ik het niet, wat moet ik nou doen dan ik krijg deze tekst. Maar als ik indruk krijg ik alleen dit. Je vindt de inkomensverklaring onder het tabblad inkomstenbelasting. Oh, onder inkomstenbelasting, nou begrijp ik het. Inkomstenbelasting. Waar is inkomstenbelasting? Terug naar formulieren. Inkomstenbelasting 2017. Ik moet 2016 doen. Wijziging, ik wil voorlopig aanslag. Dit is toch niet. Het is niet makkelijk zoals het lijkt. Oh. Ik heb zulke dingen nog niet gehad. Veelgestelde vragen. Voorlopige aanslag, formulieren. Even kijken doelgroep onderwerp. Wat is dit dan. Doe het helemaal verkeerd. Dit zijn allemaal andere aangifte. Doelgroep, onderwerp, aangifte, teruggave. Zit het hierbij dan? Bij de, of zit ik helemaal verkeerd? Nee dit is het niet. Even terug. Nou tik ik hier in, en dan? Kan niet verder naar beneden. Waar download ik een inkomstenverklaring? U vind uw geregistreerde inkomen onder het tabblad inkomstenbelasting bij het betreffende jaar. Nou, dat heb ik net gehad. Wacht even, dus. Mmm. Weer stilte. Krijg het er warm van. Mmm. Inkomstenbelasting, ik moet hier zijn toch. Hoe kan ik iets downloaden dan? Ik snap dat niet?

Onderzoeker geeft hint: U bent bij het tabblad formulieren. De inkomensverklaring is te downloaden onder het tabblad inkomstenverklaring.

Inkomstenbelasting, ja en dan? Oh hier, sorry. Oke nou heb ik het goed. Dat bovenste, wat stom. Zo leer ik het wel, heb het ook gedaan als leerproces. Doe het als leerproces, dan leer ik er ook nog wat van.

Onderzoeker: 'We beëindigen het eerste scenario, in verband met de tijd. 'Hoe vond u het zelf gaan?'

Eigenlijk is het gewoon door blijven kijken. Nou normaal als ik dat doe, dan staat het al in. Dus dan vul ik het in, www. Belasting aangifte jaar en dan druk ik dat in, dan kom ik op DigiD. En dan kom ik op de site en dan is alles al ingevuld. Enige wat ik dan invul zijn bijzondere uitgaven. Dat tik ik in. En that's it.

Onderzoeker: 'Nu moest nu wat anders doen dan de aangifte. Was het moeilijker of makkelijker dan van te voren gedacht?'

Het is niet moeilijk, gewoon even in verdiepen. Het zoals jij het nu zegt, ik moest het gewoon proberen. Het is gewoon googelen, door googelen tot je vindt wat je wil hebben. Maar komt ook door het briefje, als ik dat briefje niet had was ik er denk ik sneller gekomen. Dan had ik het op een andere manier gedaan. Nou moet ik dat op volgorde, eerst daar naar toe en dan daar. Ik

heb me heel netjes aan de kaart gehouden. Anders had ik gelijk, iets opzoeken, dan sneller dan aan zo'n papiertje.

#### Scenario 2: inkomen wijzigen (Toeslagen)

Oke, nou. Even googelen. Toeslagen. Dat staat er wel in he? Toeslagen Belastingdienst. Even zoeken. Mijn Toeslagen, inloggen bij mijn toeslagen. Kan ik weer DigiD invullen, pff. Wachtwoord. Nu kom ik mijn Toeslagen. Zorgtoeslag, bedrag. Is dat correct wat daar opstaat? Oh dit is mijn eigen account, dus het is waar wat daar op staat. Oke, en dan ga op zoek naar pagina waar ik inkomen kan wijzigen. Dus, actuele berekening.. Wijziging doorgeven, wijzigen. Zorgtoeslag, kindertoeslag. Wijzigingen doorgeven. Inkomen vermogen. Even kijken wat daar uitkomt. Wijzigt iets in inkomen? Ja. Dat druk ik in. Nou moet ik bepaald bedrag intypen. Jaartal 2017, want het is. Nu gewijzigd, vorig jaar is al geweest. Voor mijzelf. Ga verder. Op welk jaar, 2017. Oke.

Onderzoeker: We beëindigen het tweede scenario. Als u op afsluiten klikt wordt het formulier niet opgeslagen. Wat vond u van het laatste scenario?

Deze was een stuk makkelijker dan het eerste scenario. Het eerste scenario was downloaden. En je krijgt informatie naar informatie. Alleen als je weet dat je naar de bovenste balk moet kijken dan is het makkelijk. Heb het er helemaal warm van gekregen, alsof ik op school zit ofzo.



## **Respondent 6 - te maken met Belastingen en Toeslagen**

### **Vrouw, 20 jaar, laag/middelbaar opgeleid (HAVO)**

#### Scenario 1: inkomensverklaring afdrukken

Ik tik nu op google, de mijn belastingdienst site in. En dat staat er het derde kopje inloggen. Volgens zit ik niet op de juiste site. Even kijken. Hij ziet er anders uit dan dat ik dacht. Dus ik typ hem opnieuw in. Dan komt er te staan uw sessie er verlopen en dan druk ik op oke. Dan kan ik opnieuw inloggen en dan druk ik op ehum even kijken, Mijn Belastingdienst. Inloggen, Inloggen met DigiD. En dan kies ik ervoor om alleen in te loggen met gebruikersnaam en wachtwoord. Die typ ik in en dan druk ik op inloggen. Nu ben ik ingelogd, nu ga ik opzoek naar een inkomensverklaring. En dan ga ik naar formulieren. En dan zit ik niet goed. Heb nu op geldzaken gedrukt, daar staat rekeningnummer wijzigen en dat wil ik niet. Ik heb nu geklikt op inkomstenbelasting. Maar dit is ook niet die ik moet hebben, even kijken. Bij geldzaken ook niet. Ehum, ben even aan het zoeken waar ik het beste op kan klikken. Kan het eventjes niet vinden het inkomensverklaring formulier. Ik ga terug naar de homepage. Oh hierzo, nu zie bij veelgestelde vragen staan waar download ik een inkomensverklaring. Dus ga ik even kijken. Ehum staat dat ik hem kan vinden bij inkomstenbelasting bij het betreffende jaar. Dus klik ik daar nu op. 2016 neem ik aan. En dan openen. En, downloaden dus dan kan ik hem op opslaan doen. Ik zie nu bij wijziging voorlopig aanslag 2016. En dan heb ik aan de zijkant een rijtje met help, opslaan en afdrukken. Dus klik ik op opslaan. Oh, maar dan kan ik hem niet downloaden. Ik ben opzoek naar het knopje om te downloaden, en ik heb geen idee waar ik het moet gaan vinden. Misschien bij de veelgestelde vragen, dus ik ga daar nu op klikken. Even kijken wat daar staat. En daar zie ik mijn vraag nu niet tussen staan op de eerste pagina, op de tweede ook niet. Ik ga nu even uit mijn belastingaangifte van 2016. Even kijken of ik het ergens anders kan vinden. En dan moet ik eerst maar weer opslaan om terug te kunnen. Belastingjaar 2016 staat er nog Ik wil, meer daar heb ik op gedrukt. Kijk of ik daar wat kan vinden, nee. Oh nou kan ik, zie ik nog aan de zijkant weer staan waar download ik een inkomensverklaring. Daar druk ik op. Oh, nou krijg ik een technische fout. Er staat er is een technische fout opgestreden, u bent automatisch uitgelogd. Probeer het later nog eens. Druk ik op oke. Ga ik opnieuw inloggen. Dan weer via Mijn Belastingdienst en dan inloggen. Ik dacht dat ik er bijna was, maar nu moet ik even opnieuw beginnen. Maar nu weet ik wel waar ik moet gaan zoeken. Ik ben ondertussen weer ingelogd. En dan druk ik weer op de veelgestelde vragen. Waar download ik een inkomensverklaring. Staat alleen dat ik dan de verklaring vindt onder het tabblad inkomstenverklaring bij het betreffende jaar. Dus ga ik terug waar ik net ook was. En, oh hierzo. Er stond nog een klein kopje inkomen 2016 met een pijltje wat je kan uitklappen. En dan staat er ik wil een inkomensverklaring afdrukken. Daar druk ik nu op. En kan hem nu opslaan.

Onderzoeker: 'Het eerste scenario is voltooid. 'Hoe vond u het gaan?'

Ik vond het tegenvallen. Ik had verwacht dan kom je eventjes. Er stond vrij klein tussen hoe je hem kon downloaden. Ik had verwacht dat je hem daar dan kon downloaden. Misschien had ik hem kunnen afdrukken en dan opslaan, maar nu heb ik het via deze weg gedaan.

Onderzoeker: 'Was het moeilijker of makkelijker dan van te voren gedacht?'

Moeilijker, ik wist ook niet zo goed waar ik het moest zoeken de inkomstenverklaring. Maar uiteindelijk bij hetzelfde als de inkomensaangifte.

#### Scenario 2: inkomen wijzigen (Toeslagen)

Ehum, ja nu zie ik hier zo aan de rechterkant staan direct naar toeslagen.nl. Dus daar ga ik op klikken. Krijg ik een nieuwe pagina en kan ik opnieuw inloggen. Als ik daar op klik kan ik kiezen tussen Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen, dus ik kies voor Mijn Toeslagen. En dan kies ik voor inloggen met DigiD en voor mezelf, dus niet voor iemand anders. Ga ik weer inloggen. Verkeerde wachtwoord. Ja nu ben ik ingelogd. Ehum even kijken. En nu ben ik de site even aan het analyseren wat er allemaal staat. Nu staat hier wijzigen doorgeven en dan inkomen en

vermogen. En dan kies ik voor er wijzigt iets in het inkomen. Voor welk jaartal? Dan kies ik 2016. Oh, daarvoor kan ik het niet wijzigen dus doe ik 2017, ga verder. En vul ik de gegevens fictief in.

Onderzoeker: We beëindigen het tweede scenario. Als u op afsluiten klikt wordt het formulier niet opgeslagen. Wat vond u van het laatste scenario?

Die ging wel makkelijk. Die ging veel sneller dan de vorige. Het was wat duidelijker. Er stond gewoon duidelijk wijziging doorgeven als kopje.

## **Respondent 7 - te maken met Belastingen en Toeslagen**

**Vrouw, 42 jaar, middelbaar opgeleid (MBO4)**

### Scenario 1: inkomensverklaring afdrukken

Nou, ik zit op de pagina google. En dan typ ik in de balk van het zoeken Belastingdienst. Meestal kent hij die al wel. En dan klik ik op zoeken. Ja, dan staat er bovenaan Belastingdienst Nederland dan klik ik daar op. Dan komen we op de belastingdienst pagina. Dan normaalgesproken zou ik eerst even zoeken op deze belastingdienst. Maar nou weet ik al dat ik dus in moet loggen. Ehum, aangifte doen, activeer berichtenbox, ik kijk even bovenaan. Nu zoek ik waar ik moet inloggen op deze site. Belangrijke thema's, belastingen, toeslagen. Volgens mij is de pagina vernieuwd. Ik zie ondernemers, betalingen, voorlopige aanslag. Ik zoek nu even waar ik me kan inloggen. Och, bovenaan. Bovenaan staat inloggen. Bij Mijn Belastingdienst. Ga ik inloggen, staat Mijn Belastingdienst inloggen. Dat toets ik dan in, inloggen met DigiD. Dan kan ik mijn gebruikersnaam intoetsen, die toets ik in en dan mijn wachtwoord. Ik wil alleen inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord. Wachtwoord intypen. Ja, dat is het wachtwoord. Dan ga ik het, ja, dan ga ik dus mijn wachtwoord niet opslaan. Nou zoek ik welkom. Dan zie ik onderwerp, inkomstenbelasting dat heb ik niet nodig. Er staat u heeft nog niet ingezonden verzoeken, dat weet ik niet eens wat dat betekent. Ehum, waar vind ik mijn inkomensaangifte, waar vind ik een inkomensverklaring staat aan de rechterkant. Redelijk makkelijk te vinden. Ehum, dan staat er weer veelgestelde vragen. Waar vind ik mijn belastingdienst aangifte, waar download ik mijn inkomensverklaring. Staat eronder. U vindt uw verklaring van uw geregistreerde inkomen onder het tabblad inkomstenbelasting bij het betreffende jaar. Dat is daar boven, naast home staat inkomstenbelasting dus toets ik daar op. Belastingjaar ehum. Maakt denk ik niet uit, 2017 probeer ik. Die heb ik aangeklikt. Daar kom ik op terecht, er staat je hebt een nog niet ingezonden verzoek. Inkomensbelasting 2017 verwijderen. Voorlopige aanslag. Ehum nou zit ik even te zoeken op deze site. 2017 zal ik wel geen inkomensverklaring van kunnen krijgen, dus ik ga nu naar 2016. Ja, hier staat wat meer. Definitieve aanslag inkomensbelasting. Er staat heel veel. Ehum, inkomstenbelasting. Dit is wel heel vreemd. Dacht dat ik een inkomensverklaring bij geregistreerd staat onderaan wij registeren uw inkomen, andere organisaties gebruiken het door ons geregistreerde inkomen. Oh ja, bijvoorbeeld om de hoogte van de toelage te berekenen. Staat inkomen 2016, hoeveel ik dan had. Dan klik ik gewoon op inkomen 2016 in blauw gedrukt. Kijken waar ik dan kom. Dan komt er weer een riedeltje naar beneden, even lezen. Oh, hier, ja. Dan staat daaronder ik wil een inkomensverklaring afdrukken. Nou ja ik open hem gewoon. Ik druk dus op ik wil een inkomensverklaring afdrukken. Het is blauw dus ik zie dat ik daar op kan drukken. Zie ik onderin een balkje met openen. Nu heb ik daar op gedrukt. En dan krijg ik het formulier van mijn inkomensverklaring. Ja, uw inkomen over 2016. En dan ga ik hem opslaan.

Onderzoeker: 'Dit was het eerste scenario. Hoe vond u het gaan?'

Ja, aan de ene kant, ik werk wel vaker met de belastingdienst dus ik weet wel een beetje hoe die site werkt. En aan de andere kant is het ook heel onoverzichtelijk. Want ik druk op inkomensverklaring dan kan ik 2016, 2017. Eigen weet je al 2017 is nog niet helemaal afgerond daar kun je dus helemaal geen inkomensverklaring van krijgen. Maar als je daar even niet bij nadenkt ga je gewoon naar 2017 omdat die bovenaan staat. Op ten duur ga je wel naar 2016 en dan staat helemaal onderaan die inkomensverklaring. Ik denk oke zit eerst alles te lezen, ohnee daar moet ik niet heen. Eigenlijk had ik verwacht dat die inkomensverklaring wel een beetje bovenaan zou staan. Maar het stond helemaal onderaan. Op zich voor de rest vond ik het redelijk overzichtelijk.

Onderzoeker: 'Was het moeilijker of makkelijker dan van te voren gedacht?'

Eigenlijk makkelijker. Ik had gedacht dat het moeilijker zou zijn. Ik had het nog nooit opgezocht namelijk.

## Scenario 2: inkomen wijzigen (Toeslagen)

Dus ik moet mijn inkomen wijzigen. Ik zit op de home van Mijn Belastingdienst. Dan zie ik direct aan de rechterkant direct naar toeslagen.nl, dus daar ga ik eerst maar eens naar toe. Even kijken of daar iets staat. Moet ik daar weer opnieuw inloggen, dat is niet zo handig. Dan ga ik toch maar weer even bij home, druk ik weer op de andere site. Toeslagen heb ik nog open staan. Zullen we eerst maar even formulieren. Even kijken of ik iets daar kan vinden. Geldzaken, inkomstenbelasting, schenkbelasting. Kijk ik even aan de rechterkant. Veelgestelde vragen, even op meer drukken kijken of daar nog wat staat. Daar heb ik niets mee te doen. Dat gaat alleen maar over inkomstenbelasting. Ik ga toch maar weer terug naar de site van toeslagen. En dan zie ik inloggen op Mijn Toeslagen. Ehum, dan ga ik ook maar weer opnieuw inloggen. Druk op DigiD inloggen kijken of ik nog een keer in kan loggen. Druk ik mijn gebruikersnaam in en mijn wachtwoord. Ehum, eigenlijk wel een beetje raar dat je dan weer op twee websites moet gaan zitten werken, als het op een site staat is het veel makkelijker. En je moet nu dubbel inloggen. Hier staat home, actuele berekening, ik moet mijn inkomen veranderen. Mijn beschikkingen, uitbetaald, statusoverzicht, mijn huishouden. Dan zou het eerste mijn huishouden in mij opkomen. Hoe werkt mijn Toeslagen? Dan zie ik zorgtoeslag, huurtoeslag, kind gebonden budget, dat heb ik niet nodig. Oh, inkomen en vermogen. Wijziging doorgeven staat er links naast. Ehum dan doe ik op inkomen en vermogen drukken en er wijzigt iets in mijn inkomen staat dan gelijk bovenaan. Wel een beetje raar dat, het is wel een onoverzichtelijk pagina. Kies hier jaartal, nou dan doe ik 2017. Klik op ga verder om de wijziging door te geven. Over welk jaar wilt u uw inkomen wijzigen, 2017 staat er al. Dat is mooi.

Onderzoeker: Je hebt het tweede scenario ook voltooid. Als u op afsluiten klikt wordt het formulier niet opgeslagen. Wat vond u van het laatste scenario?

Op zich had ik het wel redelijk snel gevonden. Maar ik moet wel echt even zoeken op de pagina. Want het staat niet echt mooi in balken ofzo. Er staat daar een balkje met veelgestelde vragen en daar staat weer een balkje en daarnaast staan mijn gegevens en zo. Dat vind ik dan wel een beetje onoverzichtelijk en ik denk ook wel dat het aan het lettertype ligt. Ze hebben ook hele kleine lettertjes, maar als je het eenmaal gevonden hebt dan wijst het zich vanzelf.

Onderzoeker: 'Was het moeilijker of makkelijker dan van te voren gedacht?'

Ja vond het eigenlijk wel makkelijk gaan. Je denkt eerst van oh god waar moet ik dat zoeken. Maar het valt dan wel mee. Maar je moet het ook maar net weten dat je het bij [www.toeslagen](http://www.toeslagen.nl) moet vinden. Normaal zou ik gewoon naar de belastingdienst gaan en zou ik niet direct denken aan toeslagen. Dat is wel raar, je zit altijd op twee van die pagina's als je belastingaangifte wil doen of een toeslag aanvragen. Dat is dan helemaal los van elkaar. Ik verwacht alles zit onder een dak.

## **Respondent 8 – alleen te maken met Belastingen**

**Vrouw, 50 jaar, laag/middelbaar opgeleid (HAVO)**

### Scenario 1: inkomensverklaring afdrukken

Ik zit dus nu in het google startprogramma. Ik ga intypen Mijn Belastingdienst. En druk op enter. En, dan zie ik dus een site van [www.belastingdienst](http://www.belastingdienst.nl) en zie ik ook ergens Mijn Belastingdienst, nee dus dan ga ik gewoon naar Mijn Belastingdienst, ik bedoel Belastingdienst. Ga ik even kijken of ik hier ergens Mijn Belastingdienst zie. Belastingaangifte, toeslagen, ondernemers, voorlopige aanslag, betalingen ontvangen, autovervoer. Dan heb ik dus al even een probleempje, want ik zie niet gelijk Mijn Belastingdienst. Ik zie wel dat ik kan inloggen. Daar ga ik dan even naar toe, ja daar zie ik Mijn Belastingdienst. Kan ik weer kiezen voor inloggen, inloggen met DigiD. Ik wil alleen inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord. Mijn gegevens worden nu opgehaald, ja daar ben ik. Ehummm. Inloggen heb ik gedaan, nu naar de pagina waar ik een inkomensverklaring kan downloaden. Poeehh. Ehummm. Inkomensverklaring. Inkomstenbelasting, correspondentie, machtigingen, geldzaken, formulieren. Ik denk dat het een formulier is. Daar kom ik alleen maar de dingen van de inkomstenbelasting tegen. Misschien geldzaken, nee ook niet. Inkomstenbelasting, nee. Ehum, waar ik vind ik op Mijn Belastingdienst de aangifte. Oh, waar download ik een inkomensverklaring. Ik zie hem al. Sla de inkomensverklaring op, dan moet ik hem eerst vinden. Ehum, u vindt de inkomensverklaring onder het tabblad inkomstenbelasting bij het betreffende jaar. Oh, dus nu ga ik naar inkomstenbelasting, ehum ik kijk bij 2017 dan maar. Nu kom ik niet ergens iets tegen van een inkomensverklaring. Nee, inkomen is nog niet bekend. En als ik kijk bij het voorlopige, daar kan ik niet aanklikken. Voorlopige aanvraag, nee. Ehum ik kom er niet verder mee. Want het inkomen van 2017 is nog niet bekend. Ehum, ik kan even kijken bij 2016. Of daar zeg maar een, dat vind ik dan wel weer raar van een inkomensverklaring. Ik zie hier wel een inkomen. Dat is het inkomen, en daar kan ik een inkomensverklaring van afdrukken.

Onderzoeker: 'U heeft het eerste scenario voltooid. Hoe vond u het gaan?'

Ja, dan heb je het over een inkomensverklaring en die term kom je niet ergens zo snel tegen. En eigenlijk weet ik ook niet precies wat zo'n inkomensverklaring, wat daar instaat. Ehum is dat inkomensbelasting, is het gewoon inkomsten of. Dat is mij dus eigenlijk helemaal niet duidelijk. Vind ik niet logisch. Ik vind sowieso termen van de belasting ingewikkeld, het is me niet altijd even duidelijk. En dat was nu ook. Ja waar download ik een inkomstenverklaring. Ja bij inkomstenbelasting, en dan ga je daar naar toe maar dan zie je nergens meer inkomensverklaring staan. En dat is dan niet logisch. Dan zou je verwachten dat die link daar weer ergens is.

Onderzoeker: 'Was het moeilijker of makkelijker dan van te voren gedacht?'

Oh, daar heb ik niet bij nagedacht. Ik had niet een voorstelling van.

### Scenario 2: rekeningnummer wijzigen

Ik heb het dus net gezien, dat is wel grappig. Maar ik weet niet meer waar ik het heb gezien. Ja, onder geldzaken. Vind ik niet.., ja tuurlijk is het geldzaken maar om het daar onder te laten vallen vind ik een beetje raar. Maar hier staat heel duidelijk van mijn rekeningnummer wijzigen. Dit is wel weer heel duidelijk. Ehum er staat verder een goed rekeningnummer in, dus ik hoef hem niet te wijzigen.

Onderzoeker: We beëindigen het tweede scenario. Als u op afsluiten klikt wordt het formulier niet opgeslagen. Wat vond u van het laatste scenario?

Zoals ik eigenlijk al zei bij het doen, ehum ik zou het niet geldzaken willen noemen maar iets met mijn gegevens ofzo. Ik verwachtte het niet onder geldzaken. Het is net dat ik daar toevallig voor de tijd kwam. Dus eigenlijk meer bij toeval.

Onderzoeker: 'Was het moeilijker of makkelijker dan van te voren gedacht?'

Weet ik niet, geen mening over.

## **Respondent 9 – te maken met Belastingen en Toeslagen**

### **Man, 23 jaar, middelbaar opgeleid (MBO4)**

#### Scenario 1: inkomensverklaring afdrukken

Oke, ik moet naar de Mijn Belastingdienst website. Dus dan ga ik op google intypen, want ik weet niet precies de link. Dus dan typ ik in mijn belastingdienst website. En dan druk op enter. Ik neem de bovenste link dat is [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Daar klik ik op. Even kijken dan druk ik op inloggen rechtsboven op de pagina. Dan moet ik inloggen op Mijn Belastingdienst. Dus ik heb nu twee keer geklikt. En nu zijn er twee opties Mijn Belastingdienst en inloggen voor iemand anders. Ik druk op Mijn Belastingdienst. Dus ik klik nogmaals inloggen. En het was al duidelijk dat we moesten inloggen met DigiD, maar ik klik nu nogmaals op inloggen met DigiD. Of een andere optie, maar we doen het met DigiD. Daar druk ik op. Nou kan ik mijn gebruikersgegevens intikken. Druk ik op enter. Gegevens worden opgehaald en ik ben ingelogd. Even kijken. Ik moet nu opzoek naar een inkomensverklaring. Dus ik ga kijken bij inkomstenbelasting, daar klik ik nu op. Inkomensverklaring, nee. Misschien bij geldzaken. Ik zoek een zoekbalkje maar die is er ook niet. Geldzaken is het ook niet, ga ik naar correspondentie. Zie ik aangifte inkomstenbelasting. Die is het ook niet, want dat heb ik al ingevuld. Machtigingen is het ook niet. Formulieren, want ik moet een formulier downloaden. Dus dat zou hem wel zijn. Ik zie een inkomstenbelasting, maar inkomensverklaring. Weet niet of dat hetzelfde is maar. Oh hier rechts staan veelgestelde vragen, waar download ik een inkomensverklaring. Daar klik ik nu op. U vindt de verklaring van uw geregistreerde inkomen onder het tabblad inkomstenbelasting bij het betreffende jaar. Druk toch maar weer op inkomstenbelasting. Even kijken welk jaar, doe wel 2017. 2016 dan maar. Even kijken. Ik heb het verkeerde knopje ingedrukt dus nogmaals inkomstenbelasting 2016. Voorlopige aanslag inkomstenbelasting. Maar ik moet inkomensverklaring hebben dus, dan ga ik nog een keer kijken waar download ik een inkomensverklaring. U vindt de verklaring van uw geregistreerde inkomen onder het tabblad inkomstenbelasting bij het betreffende jaar. Nou goed, probeer ik het nog een keer. Inkomstenbelasting. 2016. Ga ik even naar google, is inkomensbelasting hetzelfde als inkomensverklaring. Aangezien er alleen maar over inkomstenbelasting staat. Inkomensverklaring. Op google staat dat ik hem kan downloaden op mijn belastingdienst, maar een kopie van een definitieve aanslag is ook vaak goed. Goed, ehumm. Dan download ik de inkomstenbelasting denk ik maar. Meer kan ik hier niet downloaden. Dus dan klik ik hier maar even, even geduld zegt hij. Ontvangstbevestiging aangifte inkomstenbelasting. Opslaan als. Bureaublad.

Onderzoeker geeft hint: 'Dit is nog niet wat we nodig hebben. We zoeken een inkomensverklaring.'

Dan ga ik weer terug. Inkomstenbelasting. Ergens moet inkomensverklaring staan. Dan ga ik naar het jaar. Inkomensverklaring. Kijk nog even bij 2015. Zie alleen maar dingen over belasting staan. En kan ook niet zoeken naar het woordje verklaring. Dus even kijken. Kijk nog een keer bij formulieren, misschien zit het hier. Nee ook niet. Dan ga ik het googelen. Inkomensverklaring op belastingdienst. Klik ik op het antwoord op de pagina van de belastingdienst. De inkomensverklaring, wij registreren uw inkomen. Alles over een inkomensverklaring heb ik nu op geklikt. Hier staat geen duidelijke informatie waar hij staat. Even kijken, ga ik toch maar weer zelf zoeken. Hier kom ik ook niet uit. Inkomensverklaring, inkomensverklaring. Inkomstenbelasting, geldzaken, ik druk nu op machtigingen. Staat ook niets. Nog een keer op home geklikt. Ehumm, ik kan het niet vinden.

Onderzoeker: 'We beëindigen het eerste scenario, in verband met de tijd. 'Hoe vond u het zelf gaan?'

Ik vind wel raar dat je op zo'n pijltje moet klikken en dat het er niet gewoon staat. Zo groot is die pagina nou ook weer niet, hij kan net zo goed uitgeklaapt blijven. Slecht aangegeven.

Onderzoeker: 'Was het moeilijker of makkelijker dan van te voren gedacht?'

Ja veel moeilijker, ik dacht dat vind je wel. Staat duidelijk aangegeven dat het onder inkomstenbelasting staat. Verder kon ik het ook niet vinden.

#### Scenario 2: inkomen wijzigen (Toeslagen)

Oke ik moet nou naar Mijn Toeslagen. Dus ik zie hier rechts op de homepagina van de belastingdienst zie ik staat direct naar Toeslagen.nl. Dus ik ga naar Toeslagen.nl. Ik ben op de site toeslagen. Ik klik rechtsboven op inloggen, net als op elke site van de belastingdienst. Ga naar het kopje Mijn Toeslagen. Ik moet drukken op een heel lelijk plaatje van DigiD, daar klik ik op. Of neem ik aan, zou eens even kijken. Ja, druk op inloggen. Ik wil inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord dat ga ik nu doen. Ik log in. Even kijken, goed. Ik ben gearriveerd op de pagina. Even kijken ga opzoek naar de pagina waar je je inkomen kunt wijzigen. Dus ik ga naar, ik zoek even op de pagina. Ohja inkomsten wil ik wijzigen even kijken. Moet dat wel hier dan? Even kijken hoor, ehum. Mijn beschikkingen. Nee, statusoverzicht, mijn huishouden. Even kijken dat is het ook niet. Inkomen en vermogen. Wijziging doorgeven staat rechts als ik op mijn huishouden heb gedrukt. Ik druk op er wijzigt iets in mijn inkomen, ik klik op 2017. Ik doe dit voor mijzelf, daar klik ik op. Ga verder, ik druk op nieuw inkomen.

Onderzoeker: We beëindigen het tweede scenario. Als u op afsluiten klikt wordt het formulier niet opgeslagen. Wat vond u van het laatste scenario?

Het is dat ik nu oplette, dat ik wist dat het verstopt zat. Je moest nu naar mijn huishouden en via een klein kopje rechts staat dan inkomen wijzigen. Omdat dat best wel belangrijk is had het ook wel een eigen kopje kunnen hebben. Inkomsten wijzigen bijvoorbeeld. Op de homepagina, al staat daar ook al wel heel veel informatie op die pagina. Dus ja, maar dit pagina is gewoon niet zo heel mooi. Het is gewoon, dit is het, dit was het.

Onderzoeker: 'Was het moeilijker of makkelijker dan van te voren gedacht?'

Het is dat ik even goed had gekeken, maar. Als dit scenario als eerste was, was het misschien wat moeilijker om te vinden. Het was niet makkelijk te vinden. Maar goed, ik heb geluk gehad.